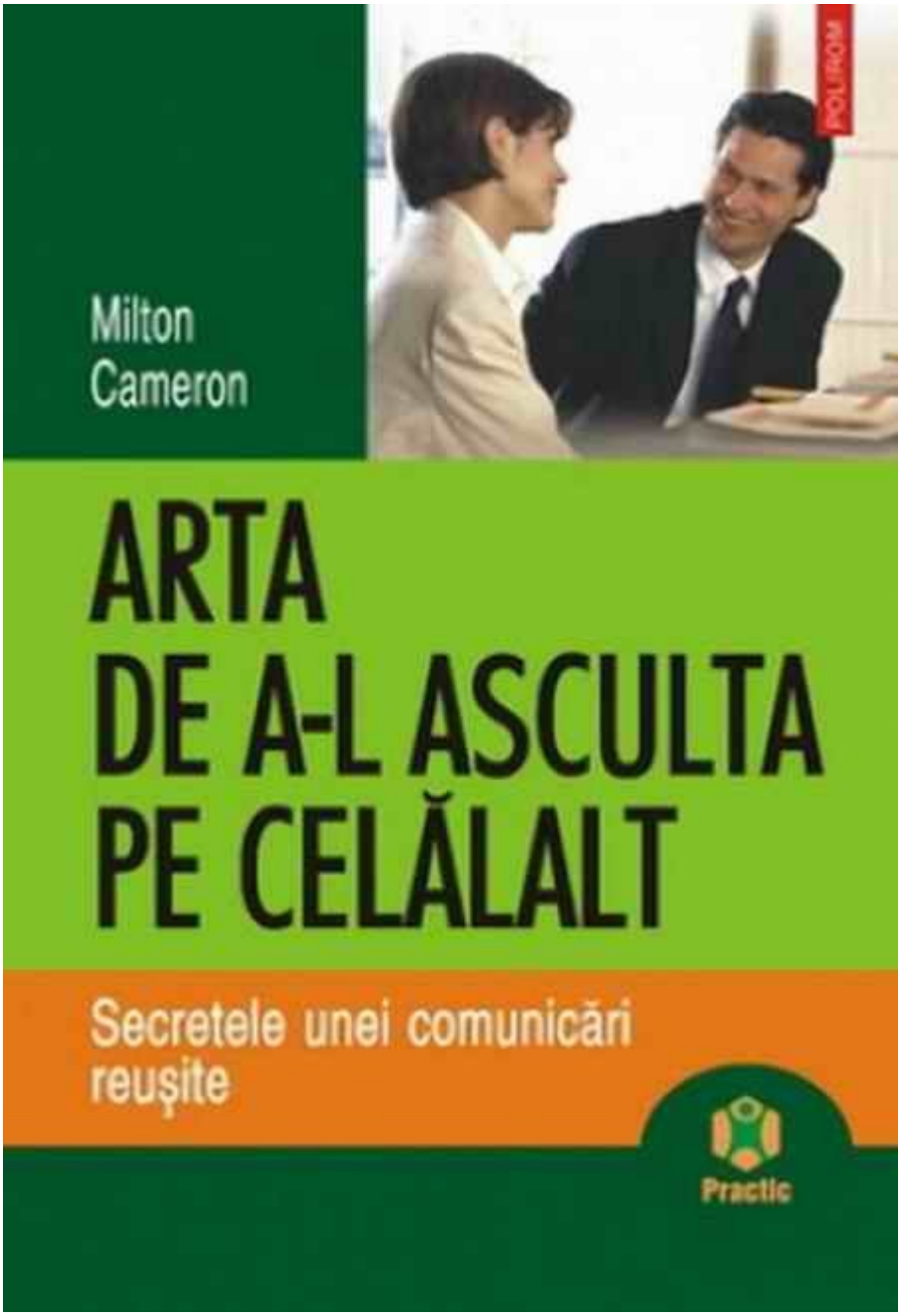


Eşti un câştigător sau un perdant? * Limbajul emoţiilor

Comunicarea Ce este limbajul?”

Limbajul corporal Ce este ascultarea?

Principiile ascultării active Şapte tehnici de ascultare activă

Ascultarea activă şi relaţiile Intime

A şti să-l asculţi pe celălalt este o artă nu tocmai uşor de însuşit: e nevoie de calm interior şi de renunţarea la efortul de a-l controla pe interlocutor, astfel încât să îl convingem că şi acordăm toată atenţia noastră. Trebuie să ne depăşim percepţiile şi gândurile proprii, să renunţăm la prejudecăţile ce se interpun inevitabil între noi şi cei pe care Ţi ascultăm.

Cartea furnizează instrumentele cele mai potrivite pentru obţinerea calităţii de buni ascultători, prezentând regulile de comunicare, toate formele şi tehnicile acesteia, precum şi principiile fundamentale ce ne vor ajuta să stabilim cele mai bune raporturi cu cei din jur şi, desigur, cu noi înşine. Milton Cameron este autorul a numeroase alte cărţi din domeniul psihologiei, printre care: Changez! Et devenez la personne que vous devriez être (2001, 2005), Le pouvoir de la pensăe (2002), Dâvelopper votre pensie pozitive au quotidien (2003), Occupez-vous de vous! (2004), Mesurez et developpez votre intelligence (2005). De acelaşi autor, la Editura Polirom a mai apărut: Comunicarea prin gesturi şi atitudini. Cum să înveţi limbajul trupului (2005).

Milton Cameron, Savoir écouter: developpez leş messages de vos interlocuteurs

O 2004 Les Editions Québecor

O 2006 by Editura POLIROM, pentru prezenţa traducere www.polirom.ro

Editura POLIROM

Iaşi, B-dul Carol I nr. 4, P.O. BOX 266, 700506 Bucureşti, B-dul I.C. Brătianu nr. 6, el. 7, ap. 33, O.P. 37; P.O. BOX 1 – 728, 030174

Descrierea CIP a Bibliotecii Naţionale a României: CAMERON, MILTON

Arta de a-l asculta pe celălalt: secretele unei comunicări reuşite/
Milton Cameron; trad. de Dana Zâmosteanu.
— Iaşi: Polirom. 2006
ISBN (10) 973 – 46 – 0245 – 4 ISBN (13) 978 – 973 – 46 – 0245 – 2
I. Zămosteanu, Dana 316.77 Printed in ROMANIAM – ilton Cameron
ARTA
DE A-L ASCULTA PE CELĂLALT
Secretele unei comunicări reuşite
Traducere de Dana Zămosteanu
POLIROM 2006Introducere

Ce poate fi mai firesc decât a asculta? Ajunşi în ceea ce definim drept era comunicaţiilor, vorbim, ascultăm şi comunicăm mai mult decât a făcut-o probabil oricare altă societate. Dar oare faptul că ne aflăm constant – din obligaţie sau nu – în situaţie de ascultare ne convinge că ascultăm aşa cum trebuie? Mai importantă decât răspunsul este întrebarea, căci ea ne interpelează asupra calităţii pe care dorim să o imprimăm relaţiilor noastre cu ceilalţi. Mai întâi însă trebuie să ştim să ne ascultăm pe noi înşine; cum altfel am putea să fim atenţi la ceilalţi şi să-i înţelegem bine, dacă nu ne înţelegem bine pe noi?

Dincolo de această interogaţie asupra calităţii propriei ascultări, la fel de important este să ne chestionăm asupra motivelor ce ne determină să îi ascultăm pe ceilalţi. Care sunt intenţiile reale, care sunt scopurile exacte ce ne incită să ascultăm pe cineva?

„Ascultarea celuilalt o faci cu propriile tale proiecţii, prin ambiţiile, dorinţele, angoasele tale? Neauzind decât ceea ce vrei să auzi, ceea ce te satisface, îţi convine, te liniştеşte, îţi alină pe moment suferinţele? W Această declaraţie a lui Krishnamurtidescrie bine o tendinţă egoistă, ba chiar egocentrică, ce ne poate anima în ascultare dacă îi folosim pe ceilalţi pentru a ne atinge propriile scopuri, dacă ne este teamă de necunoscut sau dacă nu am învăţat să ne ascultăm în mod adecvat.

Pentru a şti dacă ascultarea ta este una adecvată, trebuie mai întâi să o analizezi. Vei fi poate uimit să afli că nu eşti un ascultător atent sau că posezi aptitudinile de bază, dar nu stăpâneşti toate instrumentele. Şi într-un caz, şi în celălalt, îţi vei putea ameliora cunoştinţele şi, prin aceasta, calitatea relaţiilor cu ceilalţi.

Această artă nu este însă uşor de însuşit. Pentru a asculta, trebuie să ajungi la o stare de calm interior, trebuie să renunţi la orice efort de a-l controla pe celălalt, iar atenţia să-ţi fie destinsă şi detaşată. Trebuie să mergi dincolo de propriile percepţii şi gânduri, de concluziile şi prejudecăţile tale, care se interpun aproape inevitabil între tine şi ceea ce asculţi.

În următoarele capitole, vom încerca să-ţi explicăm şi să-ţi furnizăm instrumentele potrivite pentru a-ţi creşte calitatea ascultării. Te vom ghida prin regulile comunicării, prin toate formele, tehnicile, dar şi principiile sale fundamentale, astfel încât să poţi stabili o mai bună relaţie cu ceilalţi şi, bineînţeles, cu tine însuţi.

Capitolul 1

Eşti un câştigător sau un perdant?

„Nu-l poţi învăţa nimic pe celălalt. Nu po (i decât să-l ajuţi să descopere în el însuşi”.

Galilei înainte de a învăţa să-i asculţi mai bine pe ceilalţi, trebuie\o te cunoşti mai bine pe tine însuţi. Ideea este simplă: cum am putea să primim mingile partenerului nostru de tenis şi să-l interesăm în joc, dacă nu ştim noi înşine cum să folosim rachetă şi nu cunoaştem regulile tenisului? Ne aflăm constant în relaţie cu ceilalţi şi, pentru a avea schimburi utile atât pe plan afectiv, cât şi pe plan cerebral, trebuie să ne cunoaştem forţele, dar şi slăbiciunile şi limitele. Totul stă în schimb şi în împărtăşire. De aceea, înainte de a intra în subiectul propriu-zis, am considerat potrivit să te incităm la a reflecta asupra genului de individ care eşti. Am împărţit fiinţele umane în două categorii, câştigători şi perdanţi; chiar dacă este, poate, limitativă, această clasificare nu este mai puţin semnificativă. În fapt, odată cu orice fiinţă

umană se naşte ceva ce n-a mai existat niciodată. Avem cu toţii maniera noastră unică de a vedea, de a auzi şi de a simţi. Şi fiecare dintre noi vine pe lume cu capacitatea de a câştiga în jocul vieţii. Bineînţeles, termenii „câştigător" şi „perdant" pot, în funcţie de percepţiile fiecăruia, să îmbrace diferite semnificaţii. Nu este vorba aici despre competiţie sau rivalitate, ci, mai degrabă, aşa cum o definim aici, de o fiinţă care posedă propriile potenţialităţi, capacităţi şi limite. Este o fiinţă în devenire, în progres constant; ea este capabilă să gândească de una singură, are o conştiinţă şi o creativitate ce îi sunt proprii.

Pe scurt, câştigătorul, pentru noi, acţionează în manieră autentică; este demn de încredere şi sensibil. El este autentic, ca individ şi ca membru al unei colectivităţi. Puţini dintre noi) ot fi consideraţi „câştigători" sau „perdanţi" 100%. Urmăm mai degrabă o tendinţă… Care este a ta?

Câştigătorii

Câştigătorii au potenţialitatea lor proprie. Pentru ei, esenţialul nu stă în ultima reuşită, ci în autenticitate. Iar aceşti oameni autentici sunt capabili să dezvăluie caracterul unic al personalităţii lor, admiţând în acelaşi timp singularitatea celorlalţi. Ei se cunosc bine. Sunt deopotrivă sensibili şi demni de încredere.

Aceşti oameni nu-şi dedică viaţa unei concepţii despre ceea ce cred că ar trebui să fie; sunt pur şi simplu ei înşişi şi nu-şi risipesc energia jucând un rol, afişând o aparenţă sau folosinilu-se de ceilalţi. Câştigătorii se arată aşa cum sunt mai degrabă decât să prezinte o imagine a lor care place celorlalţi; ei nu încearcă să încânte cu orice preţ, nici să provoace ori să trezească interesul. Sunt conştienţi de diferenţa existentă între a iubi şi a avea un aer afectuos, între a şti şi aparenţa cunoaşterii. Nu se supun regulilor superiorităţii sau inferiorităţii; autonomia nu-i sperie.

Evident, avem cu toţii momente de autonomie, dar un câştigător este capabil să şi-o menţină pe a sa pentru perioade de timp din ce în ce mai îndelungate pe măsura

trecerii anilor. Desigur, se poate să înregistreze şi reculuri din când în când şi, ca oricare altul, să sufere eşecuri. Totuşi, în pofida înfrângerilor suferite, el păstrează o mare încredere în sine, în posibilităţile sale.

Câştigătorii nu se tem să gândească singuri şi să-şi utilizeze liberul arbitru. Ei ştiu să distingă faptele de opinii; nu pretind că ar cunoaşte toate răspunsurile şi, de altfel, nici adevărul. Ştiu să-i asculte pe ceilalţi, evaluându-le discursurile pentru a trage din ele propriile concluzii. Chiar dacă îi pot admira şi respecta pe semenii lor, nu se simt definiţi, nici valorizaţi, nici devalorizaţi, nici legaţi, nici înspăimântaţi de ei. Şi nici nu fac pe victimele. Câştigătorii nu aruncă vina asupra celorlalţi ori asupra lumii întregi; ei preferă să-şi asume responsabilităţile propriei vieţi şi, din această perspectivă, nu le dau celorlalţi posibilitatea de a avea o falsă autoritate asupra lor. Îşi sunt propriii stăpâni.

Un câştigător ştie, de asemenea, să aleagă momentul potrivit pentru a acţiona. El reacţionează la o situaţie dată în manieră adecvată; reacţiile sale sunt deci adaptate la mesajul transmis, fapt ce îi permite într-un fel să protejeze personalitatea, starea de bine şi demnitatea celorlalţi. El ştie că există un timp pentru toate:

Un timp pentru a fi activ şi un timp pentru a fi pasiv;

Un timp pentru a fi în mijlocul celorlalţi şi un timp pentru a fi singur;

Un timp pentru a se lupta şi un timp pentru a iubi;

Un timp pentru a munci şi un timp pentru a se distra;

Un timp pentru a plânge şi un timp pentru a râde;

Un timp pentru a vorbi şi un timp pentru a tăcea.

Pe de altă parte, câştigătorii îşi cunosc sentimentele şi limitele, aşa încât nu se tem de ele. Sunt conştienţi de furia lor, dar ştiu şi cum să o asculte pe a celorlalţi, lucru valabil şi pentru ambivalenţele şi contradicţiile lor. Şi, mai mult ca orice, sunt capabili să iubească şi să se lase iubiţi.

Câştigătorii ştiu şi să fie spontani. Ei sunt flexibili şi gata să se avânte în necunoscut şi să-şi schimbe planurile atunci când situaţia o impune. Au o uriaşă sete de viaţă.

Ştiu să aprecieze lucrurile bune din viaţă şi se bucură de propriile mic ce se fără falsă pudoare şi fără să le invidieze pe ale celorlalţi. Nu le e teamă să obţină ceea ce doresc, însă că o fac într-un mod adecvat. Câştigătorii ştiu şi să se distreze în deplină libertate şi în deplină linişte; ba chiar sunt capabili să-şi amâne (HMitru mai târziu momentele de destindere. Au capacitatea de a se disciplina în prezent pentru a profita mai intens de (impui lor liber.

Un câştigător se simte, pe de altă parte, preocupat de lume. Nu numai că el cunoaşte în general marile probleme ale umanităţii, preocupările societăţii, dar este şi sensibil la ele şi încearcă să facă mai bună această lume, începând cu mediul său apropiat. Iar dacă e conştient de limitele sale, nu înseamnă că se simte neputincios, fiindcă ştie că poate schimba lucrurile. Pe scurt, el încearcă să trăiască astfel încât să creeze o lume mai bună.

În fine, pentru câştigători timpul este preţios, aşa că nu-l risipesc, profitând la maximum de el. Şi dacă trăiesc în prezent, nu înseamnă că nu (în seamă de trecutul său de viitorul lor – în ceea ce priveşte trecutul, l-au „digerat”, apoi l-au acceptat; cât despre viitor, nu-l anticipează şi nu sunt aprehensivi faţă de acest subiect: sunt încrezători, pentru că şi-l pregătesc în fiecare clipă, fiind receptivi la prezent.

Perdanţii

Cu toţii ne naştem lipsiţi de apărare şi, într-un fel, la mila mediului nostru înconjurător. În timp ce câştigătorii trec cu succes de la vulnerabilitate la independenţă, iar de la independenţă la interdependenţă, perdanţii nu reuşesc să parcurgă acest traseu. La un moment dat în viaţa lor, ei încep să evite şi să-şi decline responsabilităţile.

Aşa cum am subliniat deja în acest capitol, puţini indivizi sunt în întregime câştigători sau perdanţi. Majoritatea oamenilor sunt câştigători în anumite domenii ale vieţii lor şi perdanţi în altele. Capacitatea lor de a câştiga ori de a pierde este foarte frecvent influenţată de condiţiile în care s-a desfăşurat copilăria lor; spre deosebire de perdanţi însă, câştigătorii şi-au reglat

trecutul; ei au digerat ceea ce au trăit şi îşi asumă aceste trăiri. Sunt conştienţi că viaţa lor actuală depinde de ceea ce fac cu ea.

Pe lângă problemele survenite în copilărie, există şi alţi factori ce pot contribui la transformarea unora dintre noi în perdanţi: absenţa răspunsului la anumite nevoi, raporturi afective nefericite, decepţii repetate, evenimente traumatizante, dar şi o alimentaţie proastă, tratamente fizice inadecvate, brutale chiar. Astfel de experienţe întrerup, blochează sau descurajează evoluţia normală spre autonomie şi împlinirea de sine. Atunci când intervin asemenea experienţe negative, mai ales în copilărie, aceste fiinţe rănite învaţă, adesea inconştient, să exercite presiuni asupra celorlalţi şi asupra lor însele. Şi cu cât trece timpul, cu atât le este mai greu să renunţe la aceste tehnici de „manipulare” pe care le-au elaborat şi care, astfel, se impun că nişte comportamente stabile. Câştigătorii se străduiesc să se desprindă, perdanţii, în schimb, se agaţă de ele. Unii perdanţi cred câteodată că au reuşit să se debaraseze de aceste comportamente, dar rămân anxioşi, nefericiţi, prinşi în capcană. Alţii se consideră zdrobiţi, învinşi; rătăcesc fără ţintă, sunt incapabili să acţioneze sau mor de plictiseală. Cu toate acestea, ei sunt responsabili pentru situaţia în care se află, pentru că nu ştiu să recunoască faptul că, în cea mai mare parte a timpului, şi-au construit singuri cuşca, şi-au cauzat plictisul şi şi-au săpat groapa.

Perdanţii trăiesc rareori în prezent; ei sunt „parazitaţi” de propriile amintiri; îşi rumegă „vremurile bune de odinioară” sau se complac în nenorociri trecute. Se agaţă cu nostalgie de ceea ce era înainte sau se plâng de ghinionul lor. Îşi compătimesc soarta şi aruncă asupra altora responsabilitatea unei vieţi decepţionante. A-i blama pe ceilalţi şi a-şi găsi scuze sunt atitudini la ordinea zilei pentru perdant. În general, un perdant trăieşte în trecut şi se lamentează:

„Măcar de-aş avea altă slujbă…”;

„Măcar dacă eram frumos…”;

„Măcar dacă m-aş fi căsătorit cu altcineva…”;

„Măcar de-aş fi avut părinţi mai buni…”;

„Măcar dacă bărbatul meu s-ar lăsa de băutură…”

Alţi perdanţi evadează în viitor; ei aşteaptă „acel” miracol care le va schimba cursul vieţii. În loc să depună eforturi pentru a trăi mai bine, sunt în aşteptarea unei salvări magice, a unui bilet de loterie câştigător. Ce minunată va fi viaţa:

„Când Făt-Frumos sau femeia ideală va apărea în sfârşit…”;

„Când şcoala se va termina…”;

„Când copiii vor fi mari…”; „când patronul va fi plecat…”; „când schimbarea mult aşteptată se va produce…”

La polul opus, alţi perdanţi trăiesc în teamă constantă de o catastrofă. Ei anticipează întotdeauna ce-i mai rău:

„Şi dacă-mi pierd serviciul…”;

„Şi dacă-mi pierd capul…”; „Şi dacă-mi rup piciorul…”; „Şi dacă lumea nu mă place…”;

„Şi dacă mă înşel…”

Concentrându-se fără încetare asupra viitorului, aceşti oameni îşi trăiesc momentul prezent într-o constantă anxietate. Îi îngrijorează viitorul, fie el real sau imaginar: examenele, facturile de plătit, o aventură sentimentală, o criză, o boală, pensia, timpul etc. Îşi încarcă mintea cu eventualităţi lipsite de legătură cu situaţia reală, iar această anxietate deformează prezentul. Ceea ic nu remarcă aceste persoane este faptul că, fiind prea intens Implicate în imaginar, lasă să le scape posibilităţile reale ce le sunt oieri te deşi în momentul prezent. Ele sunt incapabile să vadă, să audă, să simtă, să guste, să atingă sau să gândească singure.

IV rdanţii au percepţii false ori incomplete în legătură cu această incapacitate de a-şi utiliza potenţialul pentru a reacţiona la prezent, la eveniment. Ei îi văd pe ceilalţi, dar şi pe ei înşişi printr-o prismă deformatoare, ceea ce le diminuează capacitatea de a face faţă în mod

eficace lumii reale.

În plus, perdanţii îşi petrec o bună parte din timp jucând teatru, prefăcându-se, folosindu-se de ceilalţi şi perpetuând atitudinile din copilărie. Îşi investesc energia în purtarea unei măşti, afişând adesea o aparenţă fabricată. Pentru cel care joacă teatru, reprezentaţia are deseori mai multă importanţă decât realitatea; aceasta fiind practic lăsată deoparte, este aproape imposibil pentru individ să-şi dezvolte adevăratul eu.

Perdanţii îşi reprimă totodată capacitatea de a-şi exprima spontan şi în mod adecvat întregul lor evantai de comportamente. Deseori, ei nu sunt conştienţi de existenţa altor opţiuni care le-ar putea procura o viaţă mai instructivă, mai bogată. Se tem de noutate şi preferă să-şi menţină propriul statu-quo. Procedând astfel, ei repetă nu numai propriile greşeli, ci şi pe cele ale familiei şi culturii lor.

Pe de altă parte, şi acesta nu este aspectul cel mai trist, perdantul are dificultăţi în a oferi sau a primi afecţiune. El se angajează greu în raporturi intime, oneste şi directe cu ceilalţi; în schimb, încearcă frecvent să se folosească de ei pentru a-i face să se comporte în conformitate cu aşteptările sale. Energia lui este adesea consacrată trăirii într-o aşteptare vană.

În sfârşit, cei ce devin perdanţi nu-şi folosesc inteligenţa în mod adecvat, potrivit, ci mai degrabă într-o manieră abuzivă, adică intelectualizând fiecare eveniment, fiecare sentiment. Găsesc scuze pentru a-şi face faptele plauzibile sau încearcă să-i înece pe ceilalţi în torentele vorbăriei lor. Astfel, cea mai mare parte a potenţialului lor rămâne adormită, latentă, chiar ignorată.

Capitolul 2

Limbajul emoţiilor

Pentru a asculta, este nevoie de o pasivitate… vigilentă, adică trebuie să ţinem seama de limbajul corporal, de atitudine, de imaginile care ne trec prin minte şi, bineînţeles, de emoţii şi de cuvintele ce servesc la exprimarea lor. De fapt, într-un demers vizând ascultarea

într-o manieră mai adecvată, nu putem dispreţui emoţiile. Nu ocupă ele o mare parte din ceea ce dorim să împărtăşim cu semenii noştri?

Să examinăm situaţia mai îndeaproape pentru a ne lămuri ce sunt emoţiile. Vom vorbi despre originile şi utilitatea lor, îţi vom explica şi cum să le faci faţă, încheind cu prezentarea cuvintelor care le identifică. Astfel, vei ajunge să te înţelegi mai bine şi să circumscrii mai precis discursul şi emoţiile celorlalţi. Teama de emoţii

Teama de emoţii este, din păcate, destul de generalizată, iar obiecţiile aduse exprimării lor, mai mult încă. Atunci când decidem să ne controlăm viaţa emotivă, observăm că fiara aparent înfricoşătoare din fantasmele noastre ajunge să fie cunoscută. Mai întâi, pentru că ne dăm seama că tot ce trăim are un sens şi că acest sens este uşor de sesizat dacă „ascultăm dinăuntru”. Aerul înspăimântător a ceea ce se petrece în noi vine din faptul că privim aceste trăiri de la distanţă, cumva din exterior, şi încercăm să le interpretăm sau, mai rău, să le ghicim – ne rămânem astfel străini nouă înşine. Nu e firesc să nu fii deloc în largul tău cu un străin?

Ce este o emoţie?

Să aruncăm o privire în dicţionar pentru a preciza definiţia acestui termen: „Stare de conştiinţă complexă, în general bruscă şi momentană, însoţită de tulburări fiziologice (paloare sau roşeaţă, accelerarea pulsului, palpitaţii, senzaţie de disconfort, tremur, incapacitate de a se mişca sau agitaţie). Senzaţie (agreabilă sau dezagreabilă), considerată din punct de vedere afectiv”. Emoţiile sunt aşadar reacţii complexe ale trupului şi spiritului nostru, iar aceste reacţii implică o stare mentală subiectivă, ca furia, anxietatea sau dragostea, un impuls de a acţiona, de pildă a fugi sau a ataca, fie că se exprimă deschis sau nu, antrenând o profundă schimbare în corp. Aceasta provoacă şi o modificare a posturii, a gesticii şi a expresiilor noastre faciale. IV* scurt, le comunicăm celorlalţi ceea ce simţim sau… ceea ce vrem să creadă ceilalţi că simţim.

Emoţia exprimă aşadar o „dramă” a vieţii personale, asociată cu destinul indivizilor, al valorilor şi ideilor la care ţin, precum şi cu convingerile lor cu privire la propria persoană şi la lumea în care trăiesc. Ea este, în plus, declanşată de o evaluare a semnificaţiei personale a ceea ce se produce. În consecinţă, trama dramatică variază de la o emoţie la alta, fiecare emoţie avându-şi propria istorie.

Ce-i de făcut cu emoţiile?

În primul rând, s-o spunem fără ocolişuri, este esenţial să ne trăim deplin propriile emoţii, pentru a ne putea trăi viaţa într-un mod sănătos, astfel încât să ne realizăm total. Trebuie însă şi să ştim să distingem o emoţie de ceea ce nu este aşa ceva.

Avem în mod constant emoţii, unele mai puţin perceptibile decât altele: desigur, suntem mai puţin conştienţi de emoţiile care nu ne bulversează într-un fel sau altul. Atunci când o emoţie ne pune probleme, încercăm să luptăm împotriva ei sau să o facem să dispară evitând-o. Totuşi, indiferent dacă ne inoportunează sau nu, emoţiile joacă în esenţă acelaşi rol.

Este foarte periculos să încercăm să eliminăm sau să evităm mereu emoţiile; ele sunt vitale pentru igiena noastră mintală. Emoţiile acţionează ca un semnal de alarmă ce ne indică faptul că suntem afectaţi de lucruri. Evident, memoria este cea care ne aminteşte o experienţă, bună sau rea, atunci când facem faţă unui eveniment, unei situaţii sau unui comportament care ne irită. Ceea ce ne atinge şi ne mişcă denotă adesea o nevoie a noastră, una suficient de semnificativă ca să fim tulburaţi.

Iar nevoia semnalată de o emoţie este o nevoie prezentă, la fel ca în cazul senzaţiilor. De altfel, trebuie subliniat în această privinţă că avem mai multe tipuri de senzaţii, care sunt de fapt percepţii ale realităţii. De exemplu, dacă stăm cu picioarele încrucişate şi ne amorţesc, le vom întinde fără doar şi poate; la fel şi cu emoţiile, care furnizează informaţii specifice: dacă suntem furioşi, se prea poate ca această furie să fi fost cauzată de o insatisfacţie. În afara situaţiilor în care survin cu ocazia

unui contact cu lumea exterioară, emoţiile pot fi declanşate şi de ceea ce se petrece în noi, doar în mintea noastră: ideea că partenerul ne înşală, de pildă, ne angoasează. În consecinţă, aceste senzaţii pot produce atât emoţii, cât şi senzaţii; simptomele angoasei noastre, de exemplu, pot să ne inducă o stare de panică.

Fie că provine din gândurile noastre sau din lumea exterioară, emoţia are întotdeauna aceeaşi funcţie, aceea de a ne informa, şi nu pentru că nu ne place mesajul pe care ni-l transmite vrem s-o eliminăm. Funcţia sa informativă face, de altfel, din emoţie un instrument foarte preţios pentru orientarea noastră. Îţi vei da seama, pe măsură ce îţi vei preciza tipul de informaţie furnizat de emoţie, că nu este profitabil să-ţi manipulezi viaţa emotivă. De exemplu, faptul de a ne simţi trişti ne permite să identificăm ceea ce ne lipseşte şi, în consecinţă, să stabilim acţiunile potrivite pentru a remedia situaţia.

Alt exemplu: simţind nerăbdare, conştientizăm nu doar faptul că ne pierdem timpul, dar şi pe acela că ne îndepărtăm de ceea ce ne-am fixat ca priorităţi. Încă un exemplu: durerea pe care o încercăm la gândul că persoana pe care o iubim ne poate respinge ne dă prilejul să realizăm, pe de o parte, importanţa pe care o are această relaţie pentru noi, iar pe de altă parte, ca o concluzie, necesitatea de a trece la acţiune.

Emoţia se comunică

Am spus-o deja, fiinţa umană posedă un repertoriu uimitor de emoţii. Tocmai pentru a le exprima clar, am creat o multitudine de cuvinte şi expresii; e cântecul cuvintelor, cântecul emoţiilor, e felul nostru, al oamenilor, de a ne povesti. Imaginează-ţi pentru o clipă cât de plictisitoare şi lipsite de interes ar fi relaţiile tale interpersonale fără emoţii… Ca să nu mai vorbim de artă, de iubire! Niciuna n-ar mai avea aceeaşi savoare şi aceeaşi profunzime…

Baza hranei noastre relaţionale o constituie fără nici unj i dubiu emoţiile. Cu cât ne apropiem mai mult de esenţa noastră»! De emoţiile noastre pure, cu atât ne

hrănim mai mult. Îi hrănim, cu titlu personal, pe ceilalţi exprimându-ne emoţiile prin acte. Acesta este momentul în care împărtăşirea şi comunicarea îşi dobândesc sensul deplin, dând şi primind cea mai frumoasă parte din noi, cea care ne este cel mai aproape de inimă. Nu uita niciodată că ceea ce te atinge pe tine riscă să-i atingă şi pe ceilalţi – de aici importanţa faptului de a fi atent la ceilalţi… şi la tine însuţi, trebuie s-o spunem iarăşi!

Vom vorbi acum despre emoţii, despre stările de spirit şi despre cuvintele care le identifică. Vei găsi deci în paginile următoare definiţii, descrieri, dar şi întregul vocabular ce le este, într-un fel sau altul, aferent.

Tristeţe, descurajare, deprimare

Ce este tristeţea?

Definiţie: stare afectivă apăsătoare, calmă şi durabilă; invadare a conştiinţei de o durere, o insatisfacţie sau o indispoziţie a cărei cauză nu se distinge şi care împiedică persoana să se bucure de orice altceva.

Tristeţea este o emoţie simplă, ce semnalează o carenţă de natură afectivă. Resimţim această emoţie, de exemplu, atunci când suferim pierderea unei persoane apropiate; e posibil să fim trişti şi atunci când suntem privaţi de un lucru la care ţinem sau dacă ratăm atingerea unui obiectiv important. În astfel de momente, ca şi în multe altele, tristeţea ne relevă o nevoie afectivă. Desigur, e imposibil să facem o listă a tuturor carenţelor sau nevoilor afective pe care tristeţea le poate dezvălui, căci cu tristeţea e ca şi cu toate celelalte emoţii: doar simţind-o deplin obţii o informaţie precisă despre ea. Putem totuşi preciza că prezenţa continuă a tristeţii semnifică o carenţă afectivă persistentă, voită sau nu.

Tristeţea noastră se va instala şi se va amplifica dacă, de exemplu, nu stabilim o nouă relaţie la fel de satisfăcătoare şi de valorizantă atunci când o persoană importantă dispare din viaţa noastră. Dacă rămânem în „deficit” prea mult timp, lipsă sau lipsurile vor avea diferite repercusiuni în viaţa noastră. De pildă, s-ar putea să simţim o scădere sau chiar o absenţă totală a energiei

şi, astfel, să avem din ce în ce mai puţin entuziasm pentru a întreprinde lucruri care ar putea (totuşi) să ne aducă satisfacţie. Şi cum satisfacţia este cea responsabilă de energia psihică, ne vom trezi prinşi într-un cerc vicios: a fi în nevoie, dar a nu avea nici pofta, nici energia de a face ceea ce trebuie pentru a ieşi din această stare.

Sinonime: depresie, necaz, melancolie, mâhnire, durere, amărăciune, supărare.

Ce este descurajarea?!

I

Definiţie: stare a unei persoane descurajate; pierderea curajului, pierderea energiei.

Descurajarea este o stare de spirit care traduce incapacitatea de a reuşi ceva. De exemplu, atunci când pentru rezultatul scontat se impune un efort prea mare, putem estima că scopul este imposibil de atins. De la caz la caz, descurajarea poate fi însoţită de diverse „experienţe" emotive: tristeţe, decepţie, oboseală, amărăciune etc.

Descurajarea ne indică importanţa pe care o atribuim încercărilor ce ne jalonează calea, care ne despart de ceea ce încercăm să înfăptuim. Totuşi, nu acordăm cu toţii aceeaşi importanţă unui obstacol sau unei încercări; aceasta depinde de percepţiile şi de atitudinile noastre: acelaşi obstacol poate să-i descurajeze pe unii şi să-i stimuleze pe alţii.

Ce este deprimarea?

I Definiţie: stare de depresie psihologică.

În locul definiţiei date de dicţionar, dorim să tratăm în special starea psihologică evocată de expresia „sunt deprimat", şi nu ceea ce se numeşte în mod obişnuit „a face o depresie" Deprimarea este o stare – o stare de prăbuşire – şi nu o emoţie. Ea provine esenţialmente din două emoţii, furia şi tristeţea. Am discutat despre tristeţe la paginile 22 – 23; cât despre furie, ea poate lua diverse forme: nemulţumire profundă, de/gust, revoltă, enervare puternică etc. Totuşi, furia asociată depresiei este adesea greu de detectat, pentru că este de obicei mascată de

tristeţe.

Prăbuşirea caracteristică depresiei poate fi pusă în principal pe seama a doi factori: pe de o parte, privarea de hrana afectivă esenţială şi, pe de altă parte, reprimarea furiei, care este legată de această lipsă. Starea depresivă este deci semnul unei carenţe psihice importante, ce nu trebuie trecută cu vederea.

Rămânând în contact cu această experienţă putem descoperi întreaga informaţie pe care o conţine. Pierderea unei fiinţe dragi este probabil exemplul cel mai manifest al acestui gen de depresie. Dacă tristeţea este adesea copleşitoare şi este legată de privarea impusă prin absenţa fiinţei dragi, furia este de asemenea prezentă, sub formă de revoltă. Dar, cum nu întotdeauna ajungem să consimţim la emoţiile agresive în situaţiile de pierdere, tristeţea poate înlocui totul şi se poate prelungi la infinit, pentru că agresivitatea nu este mobilizată. Totuşi, această agresivitate (pe care va trebui eventual să ne-o „asumăm" şi să o exprimăm pentru a ne continua viaţa), combinată cu tristeţea (proprie acestui tip de eveniment), este cea care ne antrenează într-o depresie din care va fi din ce în ce mai dificil să ne smulgem.

Sinonime: astenie, melancolie, neurastenie, demoralizare. Cuvinte semnificative

A avea inima frântă
A fi prost dispus
A fi muncit de gânduri negre
Abătut
Amărât
Bosumflat
Chinuit
Copleşit
Dărâmat
Descurajat
Dezamăgit
Dezolat
Disperat
Epuizat

Grav
Îndoliat
Îndurerat
Întristat
Întunecat
Jalnic
Melancolic
Mâhnit
Morocănos
Necăjit
Nefericit
Nenorocit
Obidit
Obosit
Pesimist
Posac
Posomorât
Prăbuşit
Serios
Sumbru
Trist
Tulburat
Vlăguit Hucurie, umor, plăcere
O este bucuria?
I

Definiţie: emoţie agreabilă şi profundă, sentiment exaltant încercat de întreaga conştiinţă.

Bucuria exprimă o satisfacţie care se defineşte printr-un ftentiment de plenitudine. Ca să existe bucurie, trebuie, pe de o parte, ca mulţumirea să fie trăită pe un subiect foarte important 91, pe de altă parte, ca ea să se extindă asupra totalităţii mihicctului (sau a tuturor aspectelor sale). De aici sentimentul de împlinire. Bucuria poate fi profundă şi liniştită, dar şi intensă şi generatoare de excitaţie, de exaltare. Spre deosebire de plăcere, bucuria nu se referă la satisfacţii de ordin fizic, şi chiar dacă se poate exprima prin veselie, ea este în general mai interiorizată (decât plăcerea). Iar dacă această emoţie ne

cuprinde întreaga fiinţă, ea este, contrar fericirii, de scurtă durată.

Sinonime: voioşie, exaltare, jubilaţie, încântare.

Ce înseamnă a avea umor?

I

Definiţie: formă de spirit ce constă în prezentarea realităţii prin evidenţierea aspectelor sale hazlii şi insolite.

Evident, umorul nu este o emoţie. Este însă un bun mijloci de a dedramatiza situaţiile grave, circumstanţele situate în afara controlului nostru. Umorul este deopotrivă util pentru destinderea atmosferei, pentru a-i face pe oameni să se simtă rapid în largul lor. În comunicare, umorul se dovedeşte un instrument fantastic. Nu spunea André Gâde: „Cu cât un umorist este mai inteligent, cu atât are mai puţină nevoie să deformeze realitatea pentru a o face semnificativă”?

Sinonime: a ironiza, a glumi.

Bucuria şi umorul fac amândouă referire la plăcere, dar să vedem mai îndeaproape ce este plăcerea.

Ce este plăcerea?

I

Definiţie: ceea ce-i place cuiva să facă, să dispună; ceea ce individul apreciază că bun, ceea ce vrea.

Avem cu toţii nevoi, iar plăcerea se referă la satisfacerea unei nevoi fizice, afective sau cerebrale sau chiar la exercitarea armonioasă a unei funcţii vitale. Încercăm plăcere atunci când o nevoie (poate fi vorba chiar de un capriciu) este satisfăcută, atunci când acţionăm în sensul unei înclinaţii proprii nouă. Desigur, plăcerea este mai mult sau mai puţin mare ori intensă, în funcţie de importanţa nevoii sau de tendinţa şi gradul de satisfacere a acesteia.

Sinonime: stare de bine, mulţumire, satisfacţie.

Cuvinte semnificative

Afabil

Agreabil

Alert

Amical

Amuzant
Bine dispus
Bucuros
Captivant
Cordial
Cu inima uşoară
De viaţă
Degajat
Deschis
Dezinvolt
Fără grijă
Glumeţ
Hazliu
Incisiv
Ironic însufleţit
Jovial
Mucalit
Nebunatic
Nostim
Original
Plin de antren
Plin de energie
Plin de umor
Poznaş
Primitor
Simpatic
Sociabil
Spiritual
Tachinator
Vesel
Viguros
Vioi
Vivace
ZeflemistlnteresatJ, excitat
Ce înseamnă a fi interesat? J
I
Definiţie: care are un interes, o parte, un roi în ceva, care este în cauză, în joc, în chestiune. 1

A fi interesat înseamnă şi a fi curios; înseamnă a avea dorinţa de a cunoaşte oameni noi, lucruri noi. Astfel, în schimburile noastre cu ceilalţi este esenţial să fim interesaţi – cum ar putea fi o ascultare eficientă pentru noi şi pentru interlocutorul nostru dacă nu suntem interesaţi? A fi interesat este mai mult o atitudine decât o emoţie, căci nu este ceva ce se simte, ci mai degrabă o dispoziţie.

Sinonime: preocupat, captivat, pasionat, atras.

Ce înseamnă a fi excitat?

I

Definiţie: care are o activitate mentală, psihică foarte intensă sau mai intensă ca de obicei.

Excitaţia este o stare, şi nu o emoţie. Este o stare de agitaţie, semnul unui preaplin, al unei energii fizice sau psihice. Doar energia captivă provoacă însă agitaţia. Emoţiile pe care neîmpiedicăm să le simţim (imersiune) sau să le exprimăm (acţiune) antrenează deopotrivă excitaţia.

Sinonime: agitat, enervat, nervos, animat; în sensul de a trezi pasiunea: a aprinde, a încinge, a înflăcăra, a aţâţa.

Cuvinte semnificativelnteresat
Încântat înflăcărat
Nerăbdător
Ocupat
Pasionat
Pătimaş
Răscolit
Receptiv
Stimulat
Activ
Aferat
Aprins
Atras
Aţâţat
Demonstrativ
Entuziast
Excitat

Fascinat
Implicat

Dezgust, neîncredere
Ce este dezgustul?
I Definiţie: aversiune resimţită faţă de ceva.
Dezgustul este o formă de furie. Este vorba, în fapt, de o reacţie de „preaplin” sau de repulsie, fizică sau morală.

A
În afară însă de a ne informa că trăim o insatisfacţie conside» rabilă, dezgustul ascunde o judecată morală asupra subiectului sau a obiectului care îl suscită. Uneori, el evocă şi plictiseala, dar acestui sentiment i se adaugă totuşi o reprobare, intrinseci, dezgustului. Iar uneori, dezgustul corespunde unui refuz. I Sub acoperirea unor valori sau a unei antipatii „naturale”, dezgustul poate disimula, de asemenea, o realitate pe care refuzăm să o recunoaştem. Cu toate acestea, ştiind că valorile se bazează pe nevoi şi evitări, am putea presupune că ele ascund, în acest caz, temeri, insecurităţi – atunci când dezgustul ni se pare exagerat, e cazul să-l examinăm sub acest unghi.
Sinonime: aversiune, silă, antipatie, execraţie, oroare, repugnanta, repulsie.
Ce este neîncrederea?
I
Definiţie: a nu se încrede în cineva, a se menţine în gardă faţă de intenţiile cuiva.
Neîncrederea nu este o emoţie, ci mai degrabă o atitudine, pentru că este trăită în legătură cu o altă persoană sau cu ceva exterior nouă.
Sinonime: a se îndoi, a se feri, a fi suspicios. Cuvinte semnificativelnvidios în gardă în silă
Neîncrezător
Nonşalant
Odios

Ofensat
Revoltat
Sceptic
Scârbit
Zeflemitor
Arogant Bănuitor Blazat Cinic
Decepţionat
Dezgustat
Dogmatic
Ezitant
Gelos
Indiferent
Insensibil

Nefericit, tulburat, chinuit, frustrat

Ce înseamnă a fi nefericit?

I Definiţie: a fi cuprins de nefericire, copleşit de necazuri.

A fi nefericit nu este o emoţie propriu-zisă; este vorba mai degrabă de o stare sufletească ce face trimitere la tristeţe.

Sinonime: chinuit, nenorocit, vrednic de plâns.

Ce înseamnă a fi tulburat?

I Definiţie: care nu mai are luciditatea sa normală, care şti află într-o stare afectivă caracterizată de tulburare. I

Este mai mult o stare decât o emoţie – o stare reflectând instabilitatea, nesiguranţa. Suntem tulburaţi, deranjaţi de lucruri] exterioare nouă sau de oameni. I

Sinonime: deranjat, mişcat, perturbat.

Ce este durerea sufletească?

I

Definiţie: suferinţă morală; stare psihologică asociind sentimente de tristeţe şi deprimare a căror cauză este cunoscută.

Durerea sufletească face trimitere la tristeţe.

Sinonime: amărăciune, rău, nefericire, necaz, suferinţă, zbucium, grijă, descurajare, dezolare, disperare,

mizerie, tristeţe. Ce este frustrarea?

Definiţie: acţiunea de a frustra pe cineva de un bun; starea unei persoane frustrate sau care îşi refuză satisfacerea unei nevoi pulsionale.

Frustrarea este o stare, ca şi insatisfacţia. Spre deosebire de aceasta din urmă, care este relativ neutră (chiar dacă generează emoţii), frustrarea este întotdeauna trăită cu o atitudine de protest. Există într-adevăr în frustrare o impresie de nedreptate, aceea de a fi privaţi de ceva ce ni s-ar fi cuvenit sau de a trăi ceva ce n-ar fi trebuit să trăim (ce nu merităm).

Frustrarea provoacă diferite emoţii secundare. Cel mai adesea, ea generează nemulţumire, furie, invidie, tristeţe etc. A trăi în mod repetat situaţii frustrante ne conduce la o stare permanentă de frustrare. De ce frustrare? Starea de frustrare vorbeşte de la sine: atunci când ne aflăm în această stare, ştim că suntem nesatisfăcuţi. Ştim, de asemenea, că, după părerea noastră, suferim o nedreptate şi că aceasta ne revoltă.

Sinonime: insatisfacţie, nemulţumire.

Cuvinte semnificativeăbuzat Agasat Agitat
Angoasat Bulversat Chinuit
Copleşit o Deranjat
Dezagreabil
Deznădăjduit
Dezolat
Disperat
Enervat
Frustrat
Futil
Ghinionist
Hărţuit
Iritabil o împovărat D> Lovit O Maltratat
Mâhnit
Necăjit
Nefericit o Nemulţumit
Nenorocit
D> Nesatisfăcut

Nesocotit
Oprimat o Oribil o Patetic
Pierdut
Plouat
Posomorât
Rănit
Ridicol D> Ruinat O Sărac
Stângaci D> Stânjenit O Strivit
Suferind o Sufocat
Supărat O Tensionat
Torturat
Tulburat O Vexat
Zbuciumatăolitudine, distanţare
Ce este solitudinea?
I

Definiţie: situaţia unei persoane care este singură, momentan sau pe o durată mai lungă.

Solitudinea nu este o emoţie, este o stare de fapt. Totuşi, se foloseşte în mod obişnuit acest cuvânt pentru a traduce altceva decât această situaţie de fapt; el este utilizat mai degrabă cu scopul de a exprima un sentiment. Este aproape imposibil să deduci în mod automat emoţia sau sentimentul care îi este asociat, întrucât expresia „mă simt singur” conotează în general lipsă sau privarea.

„Mă simt singur” poate fi un mod de a spune: „Sunt trist pentru că nu am nicio importanţă pentru nimeni”, dar şi, mai simplu, „am nevoie să vorbesc”. „Mă simt singur în viaţă” poate însemna: „N-am pe nimeni să mă sprijine; nu am contacte cu adevărat folositoare”, dar şi „nu am prieteni apropiaţi”, ba chiar „nu am dragostea de care am nevoie…”. Tristeţea constituie numitorul comun al acestor carenţe afective.

Sinonime: izolare, claustrare, abandonare, retragere.

Ce înseamnă a fi ţinut la distanţă?
I

Definiţie: a fi ţinut departe de ceva sau de cineva, la o oarecare distanţă.

Respingerea nu se poate simţi; suferim o respingere

şi trăim emoţii legate de acest fapt. De altfel, gama emoţiilor declanşate de respingere este vastă şi de intensitate variabilă, dar este întotdeauna vorba de emoţii dureroase. Gradul nostru de sensibilitate la respingere arată cât de mult ne acceptăm pe noi înşine, pentru că sensibilitatea noastră în această privinţă indică importanţa pe care o conferim celorlalţi în evaluarea satisfacţiei noastre. Ca urmare, dacă ne temem frecvent să nu fim respinşi sau dacă ne abţinem să acţionăm din teamă de respingere, e semn că avem încă de lucru pentru a ne accepta în raport cu ceilalţi. Dacă ne simţim respinşi de îndată ce oamenii nu-şi propun să ne satisfacă nevoile, e semn că le lăsăm lor responsabilitatea satisfacţiei noastre.

În sfârşit, dacă ni se întâmplă frecvent să fim realmente respinşi, e cazul să ne punem nişte întrebări în legătură cu ceea ce suntem şi cu ceea ce facem pentru a suscita o asemenea reacţie din partea celorlalţi.

Sinonime: a fi în afara unui grup, deoparte. Cuvinte semnificative

A fi în plus	O Lepădat
Abandonat	Neglijat
D> Deoparte	Nebăgat în seamă
Detestat	Ostracizat
Dezmoştenit	O Părăsit
O Evitat	Pierdut
l> Exclus	Respins
Izolat	[> Singur
O îndepărtat	Solitar
O înstrăinat	Uitat

Capitolul 3
Comunicarea

„Comunicare. Termen iritant: este o debara neverosimilă, în care se găsesc trenuri şi autobuze, telegrafe şi canale de televiziune, mici grupuri de întâlnire, vase şi ecluze şi, bineînţeles, o colonie de ratoni se & lători, de vreme ce animalele comunică, aşa cum o ştim cu toţii de la Lorenz încoace [...]. Zadarnic îl critică, îl resping, îl fărâmiţează cercetătorii şi gânditorii: termenul revine mereu la suprafaţă, virgin şi pur. A comunica e bine".

Y. Winkin, La nouvelle communication (1981)

Aceste câteva rânduri de introducere în subiect pot stârni zâmbete, dar ele nu sunt deloc nepotrivite: da, comunicarea este în acelaşi timp banală şi formidabilă. Ea este pretutindeni – în jurul nostru şi în noi; de altfel, e atât de prezentă, încât ajungem să-i uităm importanţa.

Înainte însă de a ne aventura mai departe, să aruncăm întâi o privire asupra termenului însuşi: „comunicare". Etimologia cuvântului ne informează că verbul „a comunica" provine din latinescul communicare, însemnând „a pune în comun", „a intra în legătură", „a pune în legătură" şi, în fine, „a face cunoscut". Până în secolul al XVI-lea, noţiunile „a comunica" şi „comunicare" vor fi foarte apropiate de „comuniunea" euharistică, mai veche, dar provenită din acelaşi latinesc communicare. Cuvântul a fost totuşi introdus în limba franceză cu sensul general de „mod de a fi împreună", desemnând, încă din vechime, un mod privilegiat de relaţii sociale.

Acord şi complicitate

Ne jucăm cu cuvintele, dar mai ales cu conceptele pe care le înglobează. Ca să existe comunicare, trebuie să existe acord şi afinitate, iar ca să existe afinitate, trebuie să existe acord asupra unei realităţi şi a unei comunicări. Ca să existe realitate şi acord, trebuie să existe afinitate şi comunicare. Dacă retragi afinitatea, comunicarea şi realitatea dispar; dacă retragi realitatea, comunicarea şi

afinitatea dispar. Dacă retragi comunicarea, nu mai există nimic.

Există diverse moduri de a suprima o linie de comunicare între tine şi un interlocutor. Un prim mod constă în a întrerupe pur şi simplu comunicarea, fără ocolişuri; al doilea, în a o face atât de anevoioasă, încât interlocutorul va prefera să o întrerupă el însuşi; în sfârşit, un al treilea mod constă în a o supra-încărca până într-atât încât aceasta va sfârşi prin a se nbstrua. Mai trebuie însă ca această comunicare să fie o „bună" comunicare, adică informaţiile să fie transmise şi recepţionate corect, cu complicitate, ceea ce nu vine în mod necesar de la sine.

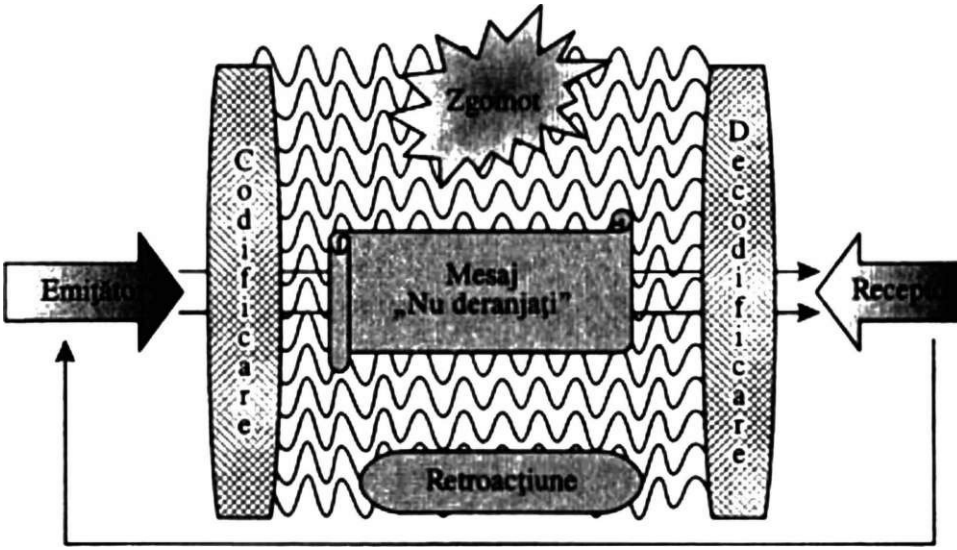
Mesajul

Trăim în societate, astfel că avem cu toţii de adresat mesaje semenilor noştri şi, bineînţeles, de ascultat mesajele lor. Să luăm un exemplu pentru a înţelege mai bine importanţa acestor mesaje. Iată o persoană care îşi bea singură cafeaua într-un restaurant. Îşi ţine privirea îndreptată înainte, fără să se uite cu adevărat la nimic şi fără să reacţioneze la niciun semn provenind din mediu, adică de la persoanele aşezate în jurul său. Această persoană transmite un mesaj clar, care exprimă faptul e «1 nu vrea să fie deranjată şi că nu doreşte să discute cu nimeni.

În mod obişnuit, un mesaj de acest gen este bine înţeles de ceilalţi; e aproape sigur că nimeni nu va încerca să se apropie de această persoană, cu atât mai puţin să-i adreseze vreun cuvânt. Oricum, dacă cineva ar risca să o facă, foarte probabil gestul său nu ar fi bine primit.

Acest mic exemplu ilustrează un model de comunicare în expresia sa cea mai simplă. Totuşi, în el se regăsesc toate elementele: emiţătorul, mesajul şi receptorul. Observă modelul

Shramm (numele provine de la autorul său, Wilbur Lang Shramm. Un sociolog preocupat de-a lungul anilor de diferitele forme de comunicare), pe care îl prezentăm în continuare, pentru a înţelege mai bine principalele componente ale comunicării.



Modelul Shramm

Ca să existe comunicare, este nevoie, firește, de două persoane: un emiţător şi un receptor. Emiţătorul, pentru a-şi transmite mesajul, trebuie să găsească unul sau mai multe mijloace pentru a-l enunţa. Este ceea ce numim codificare, alcătuită din semne convenţionale pe care ceilalţi (receptorii) le vor putea decodifica.

Acest model se aplică şi la comunicări pe care le putem cataloga ca fiind mai complexe, de exemplu un conferenţiar care se adresează unei adunări, un actor care îşi distrează publicul său un director care dă indicaţii subalternilor. Pe scurt, el se potriveşte tuturor situaţiilor în care fiinţele umane sunt emiţători şi receptori.

Shramm ne explică, pe de altă parte, că există zgomote care afectează calitatea comunicării; când vorbim de „zgomote”, includem toate influenţele exterioare ce pot perturba procesul de comunicare, lipsa de concentrare atribuibilă sunetelor, deplasărilor sau oricărui alt lucru ce provoacă distragerea.

Tipurile de limbaje în comunicarea verbală, pe care o numim şi „digitală”, semnele de codificare a mesajelor se exprimă prin cuvinte. Mesajele [x) t lua însă şi alte forme;

este vorba despre limbajul nonverbal. Unii autori vorbesc în acest caz de comunicare „analogică”, ce cuprinde nu numai mişcările corporale, ci şi gesturile, posturile, mimicile, intonaţiile vocii, succesiunea, ritmul şi intonarea cuvintelor etc.

Ca să revenim la mesajele ca atare, acestea sunt alcătuite dintr-un amalgam de coduri verbale şi nonverbale. Odată codificat, mesajul este dirijat printr-un mijloc de comunicare (numit şi media) spre receptor; receptorul îl decodifică pentru a-l înţelege şi a ţine seama de el. Dacă reluăm exemplul nostru cu persoana din restaurant, aceasta utilizează un limbaj nonverbal pentru a-şi transmite mesajul, care înseamnă: „Nu mă deranjaţi”. În general, mediul se supune acestei voinţe, dici puţini oameni îşi doresc să comunice cu persoane aflate în stare de „zăvorâre”. Reacţia este deci bazată pe faptul că, înţelegând mesajul, persoanele vor respecta voinţa codificatorului.

Limbajul nonverbal reprezintă aşadar o parte importantă a comunicării în domeniul relaţional. Diverse cercetări asupra comportamentului animalelor au demonstrat că acestea emit sunete, fac mişcări ce indică o intenţie; de asemenea, ele emit semne manifestând umoarea, care sunt manifestări analogice furnizoare de indicaţii asupra naturii relaţiilor. (Aceste semne, ca şi limbajul nonverbal, nu se referă la obiecte particulare, spre deosebire de limbajul verbal, care constă mai precis în a transmite informaţii despre „obiecte”, printr-o relaţie arbitrară între denumire şi lucru.)

În orice schimb între două fiinţe umane, cu câteva excepţii, cele două modele de comunicare nu numai că sunt prezente, dar informaţiile pe care le vehiculează se completează. Modul digital (verbal) are drept funcţie transmiterea informaţiei, în timp ce modul analogic (nonverbal) asigură relaţia. Când ne aflăm în rolul receptorului, primim informaţia prin cele două moduri şi – oricât de surprinzător ar putea să pară – aproape în părţi egale, adică la fel de mult prin modul analogic cât şi prin

cel digital. Luăm cunoştinţă de toate impresiile pe care le resimţim. Fără îndoială ţi s-a întâmplat să simţi clar că cineva te minte. Şi nu ceea ce îţi spune persoană te lămureşte, ci mai mult gestica şi comportamentele sale – este extrem de greu să minţim cu trupul…

A comunica

Involuţia noastră personală este cu siguranţă mai instructivă şi mai eficace atunci când construim raporturi cu semenii. Creierul se dezvoltă comunicând, fără să mai punem la socoteală faptul că s-a demonstrat ştiinţific că oamenii care ştiu să comunice trăiesc mai mult decât media. Mai multe studii demonstrează efectiv că indivizii care rămân activi social şi fizic au o longevitate crescută. Totuşi, asta cere noutate şi schimbare; aşadar, trebuie să cunoşti persoane noi şi să nu te limitezi la a frecventa mereu acelaşi anturaj.

A intra în comunicare este un act socialmente pozitiv. Avem cu toţii nevoie de ceilalţi, fizic, mental şi afectiv. Într-o comunitate, ne împărtăşim punctele tari şi slăbiciunile şi ne protejăm unii pe alţii. Iar astfel, simţindu-ne în siguranţă, ne putem dedica mult mai liber energia evoluţiei noastre sociale, culturale şi spirituale.

Problemele comunicării înainte de a discuta despre factorii care favorizează o comunicare eficientă, să abordăm mai întâi elementele ce împiedică buna funcţionare a unui schimb sau care îl afectează. Evident, nimeni nu scapă complet de aceşti factori negativi, dar important este să le acordăm o atenţie (mai) mare pentru a-i evita cil mai des cu putinţă. Printre aceştia aşadar: a-i tăia vorba celuilalt, a fi dominat de propriile emoţii, a emite judecăţi sau a interveni în funcţie de propriile valori, a dirija discuţiile spre puncte non-pertinente sau a fi centrat pe soluţie.

Pe de altă parte, comunicarea nu se va putea stabili cu adevărat dacă se manifestă anumite probleme, de exemplu dificultatea de a capta sau de a trata informaţia, de a accede la informaţia primită sau de a-şi însuşi un sistem de simboluri (simbolizare) ori de a transmite

informaţia ce corespunde intenţiilor noastre de comunicare. O problemă de comunicare este adesea asociată cu o altă deficienţă, chiar cu o boală, o problemă auditivă, de exemplu, iar aceasta poate compromite în mod dramatic formarea persoanei şi poate dăuna integrării sale sociale şi profesionale.

Manifestările unei probleme de comunicare verbală variază după cum aceasta ţine de dezvoltare sau survine după dobândirea limbajului, deci în funcţie de perioada de viaţă în care se află persoana (copilărie mică, vârsta şcolară, maturitate), pentru că exigenţele comunicării, experienţele de viaţă şi abilităţile generale sunt diferite în atari cazuri. În sfârşit, aceste manifestări pot depinde de situaţii de comunicare precise.

Problema poate varia de la uşoară la gravă, poate fi temporară sau permanentă. Ea poate limita sau chiar împiedica participarea unei persoane la diverse activităţi. Dacă importanţa acestor limite poate varia în funcţie de severitatea problemei, resursele individului şi obstacolele din mediu sunt, la rândul lor, factori determinanţi. Anumiţi indivizi dezvoltă strategii compensatoare sau beneficiază de un sprijin special, reuşind astfel să menţină o comunicare funcţională, în pofida deficitului lor.

Secretele unei bune comunicări

Acum, că ai aflat ce nu trebuie făcut, să vorbim despre factorii care favorizează comunicarea.

Simpatia

Primul factor este fără îndoială simpatia. De altfel, este o evidentă: dacă oamenii te apreciază, se vor simţi în largul lor şi, în consecinţă, vor fi naturali cu tine, ceea ce include faptul că vor fi în stare de deschidere şi că îţi vor acorda toată atenţia lor. Simpatia este degajată, la bază, de aparenta ta; mai apoi însă, ea provine în esenţă din capacitatea ta de a-i face pe ceilalţi să se simtă bine.

O persoană simpatică lasă să transpară semne de sociabilitate, adesea fără voia sa; ea demonstrează prin limbajul nonverbal că este deschisă şi receptivă. Oamenii simpatici afişează o mină radioasă, amabilă, care este

legată direct de încrederea lor în sine şi de sinceritatea lor, ce le indică limpede celorlalţi că sunt gata să comunice.

„Bună” impresie în orice comunicare, pentru ca toate obiectivele să fie atinse, trebuie instaurată mai întâi o relaţie între interlocutori. Trebuie deci, a priori, să stabilim o legătură de încredere; subliniem totuşi că, în general, relaţia se stabileşte în mod intuitiv, fiinţa umană având o tendinţă naturală spre a stabili bune relaţii cu mediul său înconjurător. Intrăm frecvent în contact cu persoane pe care le găsim simpatice sau cu care ne simţim bine, în largul nostru – este semnul că s-a stabilit un raport.

Totul se petrece foarte rapid astăzi, iar contactele umane nu fac excepţie de la regulă. Este deci imperativ să faci bună impresie la un prim contact. Cum? Mai întâi, adoptă o atitudine pozitivă, fii deschis. Apoi, fiindcă esenţialul se petrece pe planul privirii, mizează totul pe acest element, privindu-ţi interlocutorul drept în ochi, şi fii primul care stabileşte acest contact vizual. Zâmbeşte, radiază din tot corpul, în felul tău, desigur – sinceritate înainte de toate! În momentul prezentărilor, contează mai puţin ce spui, dar foloseşte o tonalitate agreabilă şi, mai ales, nu ezita să te prezinţi cum scrie la carte, încă o dată, încearcă să te prezinţi înaintea interlocutorului tău. În acest scurt interval de timp, dacă eşti atent, vei putea culege o mulţime de informaţii preţioase despre persoana din faţa ta (în capitolele următoare, îţi vom explica şi cum). În fine, nu-ţi mai rămâne decât să indici, în mod subtil, că eşti deschis şi interesat.

Contactul

Această etapă are drept scop stabilirea unei legături, creând o bază de înţelegere cu cealaltă sau celelalte persoane vizate. Pentru aceasta, trebuie să dialoghezi, să-ţi aduci contribuţia de interactivitate prin empatia ta, prin atenţia, chiar prin umorul tău. Fiecare dintre noi are ceva de oferit.

Angajamentul şi eforturile tale sunt însă recompensate, căci o luare de contact eficientă aduce

„dividende”: interlocutorul îţi oferă încrederea şi simpatia lui. Desigur, uneori, îţi vei da seama că nu era necesar niciun efort, dar fă-l oricum, pentru că în felul acesta nu vei fi nevoit să „manipulezi” sau să te „târguieşti” pentru a atrage atenţia celorlalţi, dacă observi că primul contact nu a fost corect stabilit din start.

Stabilirea unui contact depinde în mod fundamental de patru aspecte: atitudinea, o sincronizare subtilă, dar eficace, aptitudinea ta de a repera simţul dominant al interlocutorului şi talentul tău de orator. Vom trata fiecare dintre aceste elemente în paginile următoare.

Atitudinea

Corpul şi spiritul nostru se influenţează reciproc – de exemplu, nu e uşor să pari fericit atunci când eşti profund trist.

De atitudinea noastră depind calitatea gândurilor noastre, starea de spirit, discursul şi limbajul nostru corporal. Atunci când spiritul ne este reglat pe o atitudine particulară, nu avem decât foarte puţin control asupra semnalelor trimise de corpul nostru. Acesta îşi are propria interpretare şi va executa partitura corespunzătoare atitudinii pe care am adoptat-o, conştient sau nu, voluntar sau nu.

De obicei, în mod paradoxal, gândim în funcţie de ceea ce nu vrem şi nu în funcţie de ceea ce vrem, fapt ce ne afectează atitudinea. Aici, imaginaţia este cea mai mare forţă a noastră, fiindcă ea trimite creierului mesaje constituite din imagini şi sunete, din mirosuri şi gusturi, din sentimente. Ea modelează realitatea şi, în consecinţă, trebuie să ne asigurăm că aceasta face echipă cu noi.

Sincronizarea

Acest fenomen se poate produce în mod firesc, dar poate fi şi indus. De ce să aştepţi şi să rişti astfel să dai greş?

Experienţa demonstrează că dacă, voluntar, reflectăm anumite comportamente ale interlocutorului nostru, relaţia se va stabili mai rapid şi mai eficient. În consecinţă, în momentul în care încrederea reciprocă s-a

stabilit, utilizează sincronizarea pentru dezvoltarea raportului. Iată la ce se poate referi ea:

Tonul său timbrul vocii; viteza elocuţiunii;

Ritmul respiraţiei; cadenţa gesturilor; % atitudinile corporale.

Inconştient, ne sincronizăm cu interlocutorii noştri, dar aici se pune problema de a face conştient ceea ce avem tendinţa să facem din instinct, în mod firesc şi intuitiv. Cine, de exemplu, nu-şi schimbă modul de a vorbi atunci când se adresează unui copil? Cine nu articulează mai mult sau nu adoptă un accent mai corect atunci când vorbeşte cu cineva al cărui vocabular este mai îngrijit? N-ai remarcat niciodată că oamenii care se cunosc se aşază adesea în acelaşi fel? Te poţi gândi că ai de-a tace cu o tehnică de manipulare care utilizează duplicitatea şi impostura, ca să nu spunem minciuna. Şi totuşi, nu e cazul.

Scopul acestei tehnici nu este de a te metamorfoza sau de a-l imita pe celălalt; este vorba doar de a te sincroniza cu interlocutorul tău pentru a-l face să se simtă în largul lui şi încrezător şi astfel să accelerezi ceea ce s-ar întâmpla oricum, dar care ar necesita altminteri mai mult timp. Poţi să-ţi ascunzi capul în nisip ori să negi evidenţa, dar ştim cu toţii că evoluăm într-o societate ce trăieşte într-un ritm năucitor, în care timpul este preţios, aşa că nu pierde timpul, al tău şi al celorlalţi.

Sincronizarea nu este decât un instrument care favorizează buna funcţionare în relaţiile noastre cu ceilalţi, care ne permite să ne îndreptăm în aceeaşi direcţie, să urmăm aceeaşi traiectorie ca şi partenerii noştri de comunicare, pentru a facilita schimbul.

Pentru a folosi aceste tehnici în mod adecvat, trebuie să-ţi reglezi, cu subtilitate, comportamentul după cel al persoanei cu care doreşti să intri în contact. Bineînţeles, vei proceda cu măsură şi cu circumspecţie, căci o sincronizare prea manifestă i-ar atrage atenţia interlocutorului tău şi ar risca să provoace efectul contrar celui căutat. O sincronizare reuşită nu se remarcă niciodată. Capitolul 4

Ce este limbajul?

Paradoxal, e greu să vorbeşti despre limbaj. Cauza este lipsa unui consens între diferitele domenii privind definirea sa. Pentru a ne clarifica un pic, să vedem totuşi ce spune despre limbaj dicţionarul Le Petit Robert:

Funcţie de exprimare a gândirii şi de comunicare între oameni, pusă în practică prin intermediul unui sistem de semne vocale (vorbire) şi eventual de semne grafice (scriere) care constituie o limbă;

Sistem de semne vocale sau grafice care îndeplinesc aceeaşi funcţie;

% ansamblu al limbii (sistem abstract) şi al vorbirii (realizări);

Sistem secundar de semne creat pe baza unei limbi;

Sistem de exprimare şi de comunicare asimilat limbajului natural.

Este vorba însă doar de o definiţie; mai există şi altele. Pentru lingvistul F. de Saussure, de exemplu, limbajul este facultatea pe care o posedă fiinţele umane de a comunica între ele prin semne articulate. Exercitarea acestei facultăţi se face prin mijlocirea limbii şi a vorbirii. „Limba este constituită de partea socială a limbajului, exterioară individului, care nu o poate nici crea, nici modifica de unul singur. Limba este constituită de ansamblul semnelor utilizate şi regulile lor de aplicare, în timp ce vorbirea este utilizarea acestui ansamblu de către un individ dat atunci când se exprimă”.

Pe de altă parte, în lucrarea lor Afazia (tulburare dobândită a funcţiilor limbajului), autorii A.-R. Lecours şi F. Lhermite reiau definiţia unuia dintre primii neurolingvişti francezi: „Limbajul este (1) constituit dintr-o activitate nervoasă complexă (2) care permite comunicarea interindividuală (3) a unor stări psihice (4) prin intermediul materializării (5) unor semne multimodale (6) ce simbolizează acele stări (7) în acord cu o convenţie proprie unei comunităţi lingvistice”.

Complexă aserţiune, ce merită a fi decorticată:

1. O activitate nervoasă complexă: este vorba de o

referire la fundamentele biologice ale limbajului ce trebuie considerate simultan în aspectele lor anatomice, fiziologice, biochimice.

2. Comunicare interindividuală: aici se face referire la dubla polaritate, receptivă şi expresivă, a comunicării lingvistice.3. Stări psihice: rezultatul confruntării dintre o experienţă actuală (sosirea de informaţii în creier) şi un ansamblu de experienţe trecute (adică un ansamblu de informaţii stocate şi organizate în creier). Din fericire, contextul nu ne impune să încercăm să luăm în considerare componentele afectivă şi raţională ale stărilor psihice.

4. Materializare: această materie, sonoră sau vizuală, trece din exteriorul în interiorul subiectului în cazul mesajului recepţionat; ea trece din interiorul în exteriorul subiectului în cazul mesajului exprimat.

5. Semne multimodale: o referire la disponibilitatea a doua moduri receptive obişnuite (auditiv şi vizual) şi a doua moduri expresive obişnuite (fonator şi manual). Semnul auditiv primit rezultă din producerea unui semn fonator; semnul vizual primit rezultă din producerea unui semn manual, adică grafic.

6. Simbolizând acele stări: referire la faptul că semnele sau combinaţiile de semne lingvistice au drept finalitate reprezentarea, în interiorul şi în exteriorul subiectului locutor, a stărilor sale psihice.

7. În acord cu o convenţie comunitară: această convenţie este constituită dintr-un acord lexical, reprezentat de inventarul cuvintelor învăţate de o comunitate de indivizi locutori şi din recursul comun la reguli combinatorii, reprezentate de sistemele fonetic, fonologie şi morfosintactic ale acestei comunităţi.

Vorbirea este realizarea vocală şi articulată a limbajului, în cuvintele lui F. de Saussure, ea reprezintă un „act individual şi voluntar”. Pentru Saussure, vorbirea ocupă un loc aparte: este maniera personală de a utiliza un cod comun ansamblului indivizilor aparţinând aceleiaşi comunităţi lingvistice (limba). Orbirea este deci realitatea,

aşa cum este ea redată prin performanta locutorului, şi rezidă în controlul mişcărilor necesare producerii şi înlănţuirii sunetelor, precum şi în audiţia care permite înţelegerea şi discriminarea semnalului sonor.

Programarea neurolingvistică

Programarea neurolingvistică (PNL) a luat naştere în Statele Unite, în anii ’70. Cofondatorii săi sunt Richard Bandler, matematician şi psiholog, şi John Grinder, psiholog şi lingvist. Cei doi au vrut să definească şi să codifice modurile de funcţionare utilizate de profesioniştii comunicării cei mai în vogă pentru a-şi atinge obiectivele. Cercetările lor au condus la un ansamblu de tehnici şi de proceduri ce privesc mai mult comportamentele decât spusele indivizilor. Cuvântul „programare” semnifică faptul că în realitate comportamentele noastre sunt programe, sau scheme, dacă vreţi, pe care le repetăm. Termenul „neurolingvistic” se referă la organizarea informaţiei de către sistemul nervos (neuro), un proces intern ce are drept rezultat un comportament verbal şi nonverbal.

PNL constituie deci un model ce ne permite să comunicăm cu mai mare eficacitate, ajutându-ne să ne înţelegem mai bine semenii şi, evident, să fim mai bine înţeleşi.

Putem afirma că fiinţa umană este un fel de „maşină cu simţuri” sau o maşină senzorială. Ne folosim într-adevăr simţurile (gust, miros, auz, pipăit şi văz) pentru a acumula informaţie, care este apoi analizată de creier. Prin aceste simţuri percepem lumea, întrucât ne comunicăm experienţele nouă înşine şi celorlalţi. Fiecare interpretează apoi evenimentele şi situaţiile în funcţie de percepţiile sale. De exemplu, o primă ninsoare nu va suscita acelaşi lucru pentru toţi; unul va aprecia frumuseţea şi atmosfera de moment, pe când altul va simţi frigul, chiar dacă se află în casă.

Toate acestea ţin de domeniul programării neurolingvistice, care încearcă să explice legăturile dintre sistemul nervos central, sediu al informaţiilor şi al emoţiilor, şi formarea limbajului la fiinţa umană.

Cercetătorii au creat mijloace de deducere a modului de funcţionare neurologică a persoanelor pornind de la observarea anumitor „microcomportamente”. Este limpede că înţelegerea acestor modele permite elaborarea unei metode de comunicare mai eficace. Astfel, analizând maniera în care interlocutorii îşi percep mediul, emiţătorul are posibilitatea de a-şi sincroniza mesajul pe un model familiar, deci mai comprehensibil. Această sincronizare facilitează indubitabil stabilirea comunicării între indivizi.

Aşadar, ne interpretăm mediul cu ajutorul organelor de percepţie – cu simţurile dar aceste percepţii (ale realităţii) sunt decodificate ca orice altă informaţie de către creier, adică ţinând seama de aceiaşi factori care influenţează comunicarea şi care sunt:

Contextele geografic, istoric şi economic în care se situează comunicarea;

Experienţa anterioară a interlocutorilor; mecanismele legate de percepţia fiecărui interlocutor: organizare, selecţie, interpretare, generalizare.

Profilurile „VAK”.

O serie de cercetări realizate în diferite medii au permis demonstrarea faptului că modul de percepere nu. Este acelaşi pentru fiecare dintre noi. În realitate există, se pare, trei profiluri dominante:

Indivizii care privilegiază percepţiile vizuale (vizualii sau V);

Indivizii care privilegiază percepţiile auditive (auditivii sau A);

Indivizii care privilegiază percepţiile kinestezice (kinestezicii sau K), care sunt obţinute prin senzaţiile interne, şi percepţiile tactile, gustative sau olfactive.

Avem cu toţii unul dintre aceste profiluri dominante – vizual, auditiv sau kinestezic –, care ne influenţează comportamentele în perioadele de formare în mediu şcolar sau profesional. Fiind diferiţi, posedăm deci atitudini distincte şi comportamente proprii în modurile noastre de comunicare interpersonală. De aceea, este important să înţelegem bine mesajele care ne sunt transmise.

Rezultatele acestor percepţii sunt organizate de creier sub forma unor imagini, sunete sau senzaţii care devin ulterior experienţa individului. Fondatorii PNL au numit acest ansamblu de reprezentări personale harta lumii. Or, harta lumii unei persoane vizuale, de exemplu, nu va fi exclusiv constituită din imagini; se vor regăsi pe ea şi sunete, şi senzaţii, dar într-o cantitate şi cu o importanţă reduse; imaginile vor fi predominante în cazul acestei persoane, de vreme ce ea va percepe lumea în principal prin intermediul ochilor.

În concluzie, putem afirma că nu suntem în contact direct cu realitatea, ci în contact oarecum indirect, fiind nevoiţi să apelăm la intermedierea simţurilor. Doar în urma acestei intermedieri creierul triază şi organizează percepţiile, transmiţându-le în cuvinte, în imagini sau în senzaţii ce reprezintă experienţa noastră.

Pe de altă parte, trebuie să recunoaştem, există un număr de ecrane şi de paraziţi care scad obiectivitatea percepţiilor noastre, ca să nu mai vorbim de faptul că noi le interpretăm în funcţie de context şi de propria noastră experienţă trecută. De aceea, putem spunem că, ţinând cont de organizarea, de alegerile (ceea ce reţinem) şi de interpretările noastre, realitatea noastră este mai degrabă de natură subiectivă.

Teoreticienii PNL ne explică, de altfel, că harta lumii mi este lumea în sine, la fel cum o hartă geografică este o reprezentare a teritoriului, şi nu teritoriul propriu-zis; la fel, cuvintele de pe meniul unei cafenele reprezintă cafelele disponibile într-un loc, şi nu cafelele pe care papilele noastre le vor degusta. Pe scurt, harta lumii este diferită de lumea reală şi, mai mult, fiecare hartă este unică, deoarece fiecare individ îşi percepe şi îşi organizează lumea în funcţie de propriile sale experienţe.

Repartizarea percepţiilor

Organele celor cinci simţuri ale noastre sunt situate oarecum la „suprafaţa” corpului şi sunt legate de sistemul nervos central prin reţeaua de nervi şi măduva spinării, constituind deci porţile de intrare a influenţelor exterioare

către creier. Astfel, ceea ce percepem cu simţurile (sau captorii) constituie punctul nostru de contact cu lumea, iar noi gestionăm acest contact cu exteriorul decizând în mod conştient accesul şi controlând acţiunea captorilor noştri.

În schimb, inconştientul nostru (care deţine o cantitate de informaţii surprinzătoare şi la care apelăm la nevoie), întrucât nu este gestionat de conştient, se manifestă asupra lumii exterioare în mod necontrolat. Astfel, ne putem mai bine explica „intuiţiile”, care n-ar fi decât informaţie „veche”, prezentă în noi în stare latentă.

În sprijinul acestei afirmaţii, să luăm un exemplu cât se poate de banal. Să ne imaginăm că ai uitat o informaţie oarecare. Îţi interoghezi conştiinţa pentru a ţi-o reaminti, dar nu reuşeşti. În cele din urmă, abandonezi căutarea. Brusc, câteva minute mai târziu, informaţia apare. Cum explicăm asta? Pur şi simplu prin faptul că inconştientul tău poseda informaţia la care conştiinţa nu avea acces puţin mai devreme.

Microcomportamentele

Aşa cum am subliniat mai devreme, atunci când ne exprimăm, apelăm constant la harta lumii. Cuvintele la care am recurs sunt cuvinte pe care creierul nostru le înmagazinase şi le ordonase în prealabil, în urma percepţiilor anterioare, conştiente şi inconştiente, aranjate de creier. Expresia gândirii noastre se concretizează nu numai prin cuvinte, ci şi printr-o multitudine de comportamente, aşa-numitele microcomportamente. Deşi sunt observabile, aceste microcomportamente sunt totuşi de mai mică importanţă, întrucât au drept funcţie aceea de a indica receptorului – dacă ştie să le detecteze, bineînţeles – modul de percepere a emiţătorului. Principalele microcomportamente sunt cuvintele utilizate, mişcările oculare, respiraţia şi tonul folosit.

Cuvintele pe care le utilizăm pentru a ne exprima gândirea au o conotaţie vizuală, auditivă sau kinestezică, în funcţie de modul predominant de percepţie al hărţii noastre. De exemplu, pentru a comunica, o persoană vizuală se va exprima în principal prin imagini – alegerea

cuvintelor va fi influenţată de harta lumii, care în cazul său este constituită majoritar din imagini. Să examinăm cuvintele privilegiate de fiecare mod.

Vizualii

Câteva cuvinte-cheie ale vizualului A afişa A arăta A clarifică A delimita A descoperi A discerne A distinge A examina A expune

A ilustra A îmbrăca A înfăţişa A lămuri A observa A părea A proiecta A scruta A vedea

A zări A zugrăvi Aspect Clar

Distanţare

Ecran

Grafic

Iluminat

Imagine întunecat

Lumină

Nor

Obscur

Percepţie

Perspectivă

Privire

Reflectare

Spectacol

Strălucitor

Tern

Văzut

Vizionar

Viziune

Câteva fraze-cheie ale vizualului

„Am o viziune diferită de a ta”.

„Imaginează-ţi, ieri am…”

„Nu încape nicio umbră de îndoială”.

Totul s-a petrecut sub ochii mei”.

Fizic, vizualii sunt adesea foarte curaţi şi îngrijiţi, preocupaţi de aspectul lor; de obicei, sunt şi impecabil îmbrăcaţi. Postura lor este ireproşabilă; îşi ţin capul şi corpul drepte, indiferent de poziţia în care se află.

Pe vizuali îi întâlnim în general în locuri de muncă

unde se impun decizii rapide şi aplicarea unor reguli stricte. Întrucât cred că ştiu cum ar trebui să arate lucrurile, le place să deţină controlul.

Foarte dependenţi de „vedere”, ei au nevoie să vadă, dovezi sau o persoană, înainte de a-şi forma o opinie. Atunci când vorbeşte, un vizual priveşte frecvent în dreapta şi-n stânga şi are tendinţa de a-şi mişca mult mâinile. El vizualizează uşor şi rapid lucrurile, ceea ce îl ajută să-şi clarifice gândirea şi îi permite, în general, să se exprime cu un debit destul de rapid.

Numeroşi artişti sunt vizuali.

Auditivii

Câteva cuvinte-cheie ale auditivului A alarma A alerta A amplifică A anunţa A armoniza A articula A asculta A asurzi A auzi A avertiza

A bombăni A cere A compune A convoca A declara A discuta A exploda A geme A menţiona A povesti

A proclama A pronunţa A rezona A sparge A sporovăi A spune A striga A suna A ţipa A urla A vorbi Acord Bârfă Calm Coardă Conversaţie Declic Expresie întrebare

Câteva fraze-cheie ale auditivului

Linişte
Mârâit
Murmur
Notă
Parazit
Răsunător
Rumoare
Scrâşnet
Sonor
Strident
Sunet
Surd
Ton
Ţiuit
Vocal
Voce
Zgomot

Zgomotos

Nu mi-a plăcut tonul vocii lui". Lasă-mă să-ţi povestesc…". Asta suna fals în gura lui". E un fel de a spune". Evident, auditivii apreciază cuvintele şi le place să converseze. Totuşi, pentru a le capta şi a le menţine trează atenţia, tonul trebuie să fie interesant, fiindcă ei răspund emoţional la calitatea sunetului. Auditivii posedă de obicei voci melodioase, sensibile, persuasive şi expresive, iar discursurile lor sunt fluente. Atunci când discută, sunt mai puţin agitaţi decât vizualii; când se mişcă, o fac de la dreapta la stânga, indiferent dacă e vorba despre ochi sau despre restul corpului. Fizic, se poziţionează între kinestezicul degajat şi elegantul vizual.

Kinestezicii

Câteva cuvinte-cheie ale kinesteziculuiA frapaA gâdilaA imobilizaA iritaA împingeA îngheţaA întindeA mişcaA mângâiaA modifica

A arunca A ascuţi A atinge A aţâţa A branşa A conecta A degaja A deplasa A explora A fixa

A nivela A palpa A presa A proiecta A purta A răni A resimţi A respinge A sesiza A strica A strânge A tatona A ţine Agitaţie Cald Căldură Concret Constrângere Contact Dulce Dur

Emoţional Ferm

Impact

Insensibil

Insuportabil

Intuiţie

Legat

Mieros

Mişcare

Plat

Prefăcut Presentiment Rece Rezistent Sensibil Solid Stres Structură Superficial Suportabil şoc Tangibil

Tensiune

Tulburare

Zăpăcitlâteva fraze-cheie ale kinesteziculuiCe simţi?"

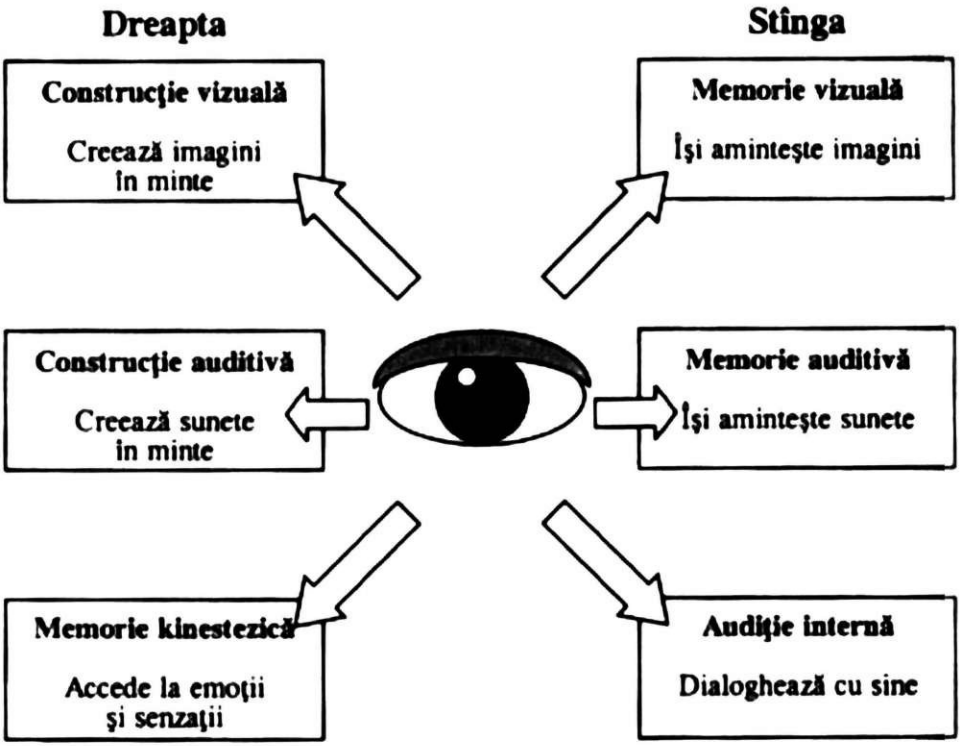
„Sunt impresionat”.
„Nu-ţi mai bate capul!”
„Nu mai suport stresul ăsta!”
„Reuşesc cu greu să te urmăresc”.
„Voi intra curând în contact cu el”.

Kinestezicii sunt persoane pentru care contactul fizic este primordial. Ceea ce îi înconjoară trebuie să fie solid şi confortabil. Au o gestică şi o voce dintre cele mai blânde şi mai plăcute. Atunci când discută, au deseori tendinţa de a vorbi lent şi de a detalia un pic prea mult. Îşi pleacă frecvent privirea. Motivul: este mai dificil să găseşti cuvinte pentru emoţii decât pentru sunete sau imagini. În ceea ce priveşte îmbrăcămintea, kinesteziciilor le plac fibrele naturale, ei preocu-l pându-se mai mult de textura lucrurilor. Mulţi dintre ei exerciţi meserii manuale, însă unii aleg şi sporturile sau domeniul medical. 1

Sunt sensibili şi generoşi! Mişcările oculare

Mişcarea ochilor este un indicator al sistemului de reprezentare. Putem deci, în orice clipă, să ştim cum îşi structurează o persoană experienţa, cum şi-o reprezintă. Cunoscând un pic mai multe despre mişcarea ochilor, îţi poţi ameliora semnificativ schimburile interpersonale, căci cu cât vei avea mai multe informaţii despre interlocutorul tău, cu atât îţi va fi mai uşor să comunici adecvat şi, bineînţeles, eficient. Acordând atenţie semnelor, vei ajunge mai rapid să recunoşti sau să percepi oamenii pe care doreşti să ţi-i apropii şi pe cei pe care preferi să-i eviţi.

În ceea ce priveşte mişcarea ochilor în special, vei fi capabil, după această scurtă prezentare, fără practică, să recunoşti o privire ce nu corespunde cu ceea ce ţi s-a relatat. Îţi rămâne să descoperi de ce această persoană te minte ori îţi ascunde anumite lucruri şi, apoi, să decizi dacă doreşti cu adevărat să întreţii o relaţie sau o conversaţie cu ea. Pentru a-ţi explica principiile de bază, îţi prezentăm un grafic şi un tabel care îţi vor facilita înţelegerea.



Tabel recapitulativ: mişcările ochilor

Poziţia ochilor	Ceea ce se interpelează	Exemple
Ochii privesc în sus şi spre dreapta.	Imagine vizuală construită.	Imaginează-ţi un crocodi
Ochii privesc în sus şi spre stânga.	Imagine vizuală rememorată.	Vizualizează-ţi maşina.

Ochii privesc central şi spre dreapta.	Sunete/cuvinte construite.	Îţi con care îţi gândirea.
Ochii privesc central şi spre stânga.	Amintirea unor sunete/cuvinte înmagazinate.	Dacă niciun sune cuvânt, nu structura o noastre.
Ochii privesc în jos şi spre stânga.	Auditiv intern.	„Vorbe însumi, îmi întreabă-te acum o o minute… interlocutor îndreaptă pr spre stâng întrebi: „La îţi va răsp îmi spunea
Ochii privesc în jos şi spre dreapta.	Interlocutorul tău se gândeşte la senzaţii, la ceea ce simte sau a simţit. Aceste senzaţii pot fi şi gustative şi olfactive.	Îţi poţ simţit ultima Îţi poţi amin care o dă un ce se topeşt poţi aminti trandafir?

Note

% Atunci când ochii interlocutorului tău sunt îndreptaţi în sus, ei indică o reprezentare vizuală; când privesc în gol, ficşi sau defbcaliza (i, indică fie căutarea unei informaţii, fie un acces vizual.

La anumite persoane, există o inversiune între dreapta şi stânga. Pune-i interlocutorului tău o întrebare care să-i aducă în minte o imagine rememorată. Apoi, verifică dacă privirea i se îndreaptă spre stânga; în caz contrar, e de ajuns să inversezi totul.

Accesul la modurile kinestezic şi auditiv intern se face privind în jos. Invers, dacă doreşti să-ţi reduci ori să-ţi controlezi emoţiile, înalţă privirea…

Ce-i de făcut?

Află care este canalul principal al interlocutorului tău: dacă îşi îndreaptă frecvent privirile în sus, de exemplu, poţi deduce de aici că în cazul lui predomină vizualul. Dacă aşa stau lucrurile, sincronizează-te cu el utilizând cuvinte preferate de vizuali, cum cânt cele pe care le-am prezentat în acest capitol. Capitolul 5

Limbajul corporal

Ne vom ocupa acum de un alt aspect al comunicării, limbajul corporal. Ştiaţi că, potrivit studiilor profesorului Albert Mehrabian, 55% din atenţia noastră, într-o comunicare, este reţinut de aspectul vizual? Este enorm şi, de aceea, nu putem ignora această realitate. Mai ales atunci când se spune că vocabularul utilizat nu ar conta decât în proporţie de 7%, iar elementele auditive, doar de 38%.

Limbajul corporal, aşa cum am menţionat anterior, ne poate furniza multe informaţii despre emoţiile şi motivaţiile profunde ale unui locutor, pentru că gestul exprimă adesea ceea ce creierul gândeşte, dar nu îndrăzneşte să verbalizeze. Se spune că există congruenţă atunci când ceea ce arătăm (comportament extern) este în acord cu ceea ce gândim (proces mental) şi cu ceea ce simţim (stare internă).

Dezvoltându-ţi spiritul de observaţie, numit şi „calibraj”, vei învăţa să distingi dacă interlocutorul tău

este congruent sau nu. Cum corpul informează asupra a ceea ce simţim (stare internă) şi cum comportamentul extern şi starea noastră internă sunt legate, ai multe de aflat.

Ceea ce face ca lucrurile să devină şi mai interesante este existenţa mecanismelor de retroacţiune, aşa-numitul biofeedback. În general, într-o conversaţie, oamenii îi consacră mai puţin de jumătate din capacitatea lor de ascultare celuilalt, cea mai mare parte a acesteia fiind orientată spre sine (ceea ce se numeşte ascultarea auditivă internă), în scopul de a-şi pregăti replica. Dacă ascultarea constituie fără niciun dubiu baza comunicării, observarea este deci la fel de importantă, de vreme ce ea ne poate furniza o multitudine de informaţii despre ceea ce gândeşte şi simte interlocutorul nostru. Persoana cu care comunici este capabilă, într-o anumită măsură, să controleze ceea ce spune, dar sunt rari cei care se gândesc să-şi controleze limbajul corpului, cu excepţia profesioniştilor minciunii!

Înainte de a merge mai departe, să ne oprim pentru a studia câteva reguli de bază, care îţi vor uşura sarcina şi îţi vor spori înţelegerea globală a limbajului corporal.

Emisferele cerebrale

Pentru a simplifica, să spunem că creierul este divizat în două părţi: emisfera dreaptă şi emisfera stângă. Curios, dreapta acţionează asupra părţii stângi a corpului, iar stânga, asupra părţii drepte. În emisfera dreaptă sunt situate regiunile specializate în exprimarea emoţiilor, în timp ce emisfera stingă este implicată mai mult în raţionalitate.

Dacă luăm exemplul axei capului, care nu poate fi controlată în totalitate, aceasta se poate modifica în mod considerabil în timpul unei discuţii, după cum cel în cauză se află într-o stare tic schimb, de comunicare, sau într-o stare pur raţională. De aceea, indiferent dacă suntem dreptaci sau stângaci, atunci când suntem într-o stare de bine, înclinăm instinctiv capul spre stânga. Invers, atunci când ne aflăm sub imperiul unor emoţii mai negative, ca să

spunem aşa, capul are tendinţa de a se înclina spre dreapta. Această realitate se reproduce pentru întregul corp.

Să considerăm, de exemplu, faptul de a-şi atinge faţa. Dacă interlocutorul tău se află într-o situaţie dificilă pe plan afectiv şi trebuie să ia o decizie importantă, mai mult că probabil îşi va atinge partea dreaptă a feţei. Dacă, dimpotrivă, îţi împărtăşeşte o problemă pe care trebuie să o rezolve raţional, iar aceasta nu are nicio incidenţă emoţională asupra lui, atunci îşi va freca absolut sigur partea stângă a feţei. Logica emisferică este foarte eficace pentru a ne înţelege mai bine interlocutorul. Ai totuşi grijă, căci s-ar putea ca interlocutorul tău să fie îţi curs de a se sincroniza cu tine, iar ceea ce vezi să nu fie decât propria ta reflecţie emotivă!

Deschiderea

Deschiderea către celălalt se traduce printr-o mişcare de deschidere a părţii centrale a corpului – corpul se deschide (vorbim atunci de apetenţă) într-un fel pentru a degaja centrul vital. În mecanismele de deschidere, braţele se degajează de corp şi se îndreaptă spre exterior; mâinile se deschid de la palmă până la extremitatea degetelor. Dacă interlocutorul tău este în defensivă sau e întors spre sine, va avea pumnii strânşi. Priveşte deci întotdeauna mâinile (de altfel, le vom vedea în detaliu la pagina 86)!

În ceea ce priveşte picioarele, care în general sunt închise, ele se întredeschid în situaţie de apetenţă. Unghiul făcut de labele picioarelor, la fel ca acela al palmelor pentru braţe, furnizează şi el un anumit număr de indicii. Astfel, el indică acordul nostru cu celălalt şi permite să se înţeleagă, atunci când ne aflăm în prezenţa mai multor persoane, care dintre ele ne atrag (e) cel mai mult. De exemplu, bărbatul îşi va deschide piciorul care este cel mai apropiat de partenerul de dialog până la un unghi de 45 de grade. Femeia, care posedă un picior mult mai maleabil, îşi va îndrepta, tot în situaţie de deschidere, maleola (excrescenţa osoasă a gleznei) spre interlocutorul ei.

Închiderea

Atunci când este stânjenit, nervos sau angoasat, omul încearcă să-şi protejeze integritatea fizică. Aceste gesturi de închidere, spre deosebire de ceea ce s-ar putea crede, nu sunt înnăscute; fiinţa umană le dobândeşte la o vârstă fragedă, în momentul în care devine conştientă de corpul său. Aşadar, aflat în această stare, îşi va proteja în mod inconştient intimitatea cea mai secretă, adică sexul.

În primul rând, corpul se închide, braţele şi picioarele se încrucişează, ca pentru a forma o armură. Dacă este vorba de o aversiune totală faţă de un alt individ, încheieturile mâinilor se frâng, iar palmele sunt închise; în acest moment, încheieturile sunt ascunse sub braţe. Este, de altfel, un aspect ce trebuie remarcat, căci nu întotdeauna braţele încrucişate trebuie interpretate ca un semn de închidere; o persoană sigură de ea îşi poate de asemenea încrucişa braţele, cu deosebirea că policarii vor fi foarte expuşi deasupra acestora. Lucrul este valabil şi pentru mişcările şi poziţiile picioarelor.

În viaţa de toate zilele, în raporturile umane, corpul nostru se deschide şi se închide fără încetare. Este în perpetuă mişcare. Trebuie deci să rămânem vigilenţi şi să citim mesajul transmis exact în momentul în care se produce.

Sincronizează-ţi corpul

Evident, trebuie să revenim la sincronizare. Ceea ce este totuşi important de reţinut în acest moment sunt liniile generale. Cu timpul, câştigând experienţă, vei vedea că vei înţelege şi vei aplica aceste noţiuni fără să reflectezi la ele.

Pentru a simplifica, vom spune că sincronizarea corporală comportă două forme. Prima, reproducerea, constă în executarea aceloraşi gesturi ca şi interlocutorul nostru. A doua, reflectarea (numită şi tehnica oglinzii), ne face să ne comportăm ca şi cum am fi imaginea celuilalt într-o oglindă; de exemplu, dacă el îşi mişcă piciorul drept, tu îţi vei mişca piciorul stâng.

Acum, că ai dobândit cunoştinţele de bază despre

mişcările de deschidere şi de închidere, să ne oprim la câteva părţi ale corpului care ne pot permite să decodificăm mesaje importante ale interlocutorului nostru. Nu avem pretenţia de a dori să-ţi inculcăm noţiuni exhaustive, totuşi credem că aceste cunoştinţe de bază vor fi cel puţin suficiente pentru a-ţi permite să interpretezi corect mesajele trimise de interlocutorul tău. Indiferent de natura întâlnirii, trebuie să observi bine mişcările celuilalt înainte de a le reproduce sau de a le reflecta, începe cu mişcări simple, precum mersul, întoarcerea sau sprijinirea în coate. Postura

Postura interlocutorului tău dezvăluie mult din emoţiile lui. Adoptă aceeaşi postură, pentru a instaura o legătură de încredere. În plus, vei putea sesiza astfel în linii mari ceea ce simte.

Capul înclinarea capului îi arată clar interlocutorului dacă eşti „cu „el sau nu. Reprodu mişcările capului său pentru a crea o bună sincronizare.

Faţa

Hmoţiile se exprimă cel mai mult la nivelul feţei. Pentru a învăţa să le discerni şi să le analizezi, poţi urmări un film, tăindu-i sonorul şi concentrându-te asupra expresiei feţelor. Observă maxilarele, dacă sunt crispate sau nu; examinează dacă muşchii feţei sunt destinşi. Fii atent şi la frunte, la sprâncene şi la zâmbet.

De obicei, expresiile feţei traduc înţelegerea, dar şi aprobarea. Cu siguranţă, prin şi cu expresiile feţei este cel mai uşor să inspiri încredere şi să te faci apreciat. Nu te teme, sincronizează-te cu privirea celuilalt.

Culoarea pielii

Observă culoarea pielii, pentru că ea trădează emoţiile. Atente însă: anumite persoane pălesc, în timp ce altele roşesc!

Buzele

Observă dacă la nivelul buzelor ţesutul este puternic vascularizat sau nu. Verifică şi tonicitatea şi culoarea lor: dacă sunt albe şi strânse, indică nervozitate; dacă sunt roşii, înseamnă că persoană e destinsă.

Umerii

Putem spune, pe scurt, că umerii căzuţi relevă o persoană abătută, în timp ce ridicarea lor rapidă indică o iritare.

Respiraţia

Evident, respirăm fiecare în felul lui, dar, în principal, respiraţia reflectă starea noastră de spirit, situaţia în care ne aflăm. Prin urmare, fie că interlocutorul tău este tensionat sau destins, îi poţi identifica ritmul respirator pentru a te sincroniza cu el. Ai două elemente principale de observat: viteza şi provenienţa (piept sau abdomen). Uneori, respiraţia poate prezenta şi perioade de apnee mai mult sau mai puţin lungi, semn că persoana este concentrată şi reţine ceva.

Mişcările

Trebuie să te ocupi şi de mişcările pe care interlocutorul tău le face asupra lui însuşi; din ele vei afla multe despre emoţiile lui, întrucât gesturile exprimă pulsiunile pe care încercăm să le reprimăm.

Imobilitatea

Interlocutorul tău este într-o stare de intensă concentrare atunci când rămâne imobil. Toată atenţia sa este fixată atunci asupra centrului său de interes; niciun element, cel puţin minor, nu-l poate distrage – am putea spune chiar că, în acel moment, el nu mai este conştient de corpul său. Una din mâini este cu siguranţă sprijinită solid de o parte a corpului.

Automângâierea

Se ştie, mângâierea este un gest de tandreţe; ea însoţeşte efectele discursului pe care îl întăreşte – indică într-un fel faptul că cele două fiinţe aflate în relaţie sunt într-o veritabilă osmoză. Această mângâiere, care se adresează în realitate mai mult celuilalt decât persoanei care şi-o aplică, este şi un semn că interlocutorul este sedus de discursul tău, de substanţa să şi, mai general, de tine. Totuşi, se poate întâmpla să nu fie vorba decât de un gest narcisist, de pură autosatisfacere; în acest caz însă, vor fi emise şi alte semnale.

Mâncărimea

Atunci când suntem contrariaţi sau stânjeniţi, avem deseori tendinţa de a ne scărpina, aceasta fiind o modalitate de a ne disipa angoasa sau furia, precum şi de a ne păstra stăpânirea de sine, ca să nu „explodăm”. Ne scărpinăm şi atunci când vrem să ascundem ceva sau să ne disimulăm emoţiile. Acţionăm astfel pentru a ne conforma principiului politically corect, pentru a ne comporta bine, pentru a fi politicoşi! Aceste mâncărimi exprimă clar, deşi adesea într-un mod subtil, o luptă între ceea ce simţim şi ceea ce vrem să arătăm.

Ritmurile

Sincronizarea se aplică şi la tot ceea ce este ritmic la interlocutorul tău. De exemplu, dacă individul din faţa ta dă din cap în ritmul muzipii de fond, vei putea face acelaşi lucru cu degetele pe coapsă. Dar fii subtil! Am spus-o, aici se pune problema unei bune „sincronizări”, şi nu a unei imitaţii prosteşti.

Tonul şi volumul vocii încearcă să împrumuţi tonul vocii interlocutorului tău; cât despre volum, apropie-te, de asemenea, cât mai mult posibil de volumul utilizat de acesta, fie el slab sau puternic.

Debitul şi ritmul vocii

Nu e doar important să fii pe acelaşi diapazon cu interlocutorul, e chiar fundamental. În comunicare, trebuie să ne respectăm, să ne urmărim pas cu pas. A nu adopta acelaşi debit verbal ca al interlocutorului e totuna cu a te plimba cu cineva fără să fii în pas cu el… În ceea ce priveşte ritmul, acesta este de o importanţă capitală; urmează-l pe cel al interlocutorului tău, indiferent dacă este fluent sau nu, melodios sau nu. Respectă momentele de tăcere…

Cuvintele

Mai întâi, trebuie să te adresezi interlocutorului folosind nivelul său de limbaj, pentru a nu provoca inutil interferenţe. Este evident că nu vorbim cu avocatul nostru la fel cum vorbim cu mecanicul. Fii atent. Încearcă să foloseşti cuvintele şi expresiile pe care le utilizează

interlocutorul tău, pentru a creşte osmoză.

Mâinile şi degetele înainte de a încheia acest capitol, ne vom ocupa de studiul mâinilor, căci ele sunt baza limbajului corporal. În fapt, mâna şi spiritul sunt în contact direct şi, cum conexiunea lor este instantanee, ea dezvăluie cu atât mai mult starea reală a interlocutorului tău. Desigur, vom vorbi şi despre degete.

Primul factor ce trebuie luat în considerare este poziţia interlocutorului nostru, adică dacă stă în picioare sau e aşezat. Aceasta îşi are importanţa sa, fiindcă atunci când stăm în picioare, suntem mai conştienţi de corpul nostru şi ne proiectăm în spaţiu, în timp ce atunci când suntem aşezaţi, suntem mai mult în reflecţie şi uităm mai uşor de corpul nostru; mâinile însă continuă să vorbească.

În poziţia stând, de exemplu, dacă mâinile interlocutorului tău sunt deschise, poţi deduce de aici că e destins şi se află în stare de deschidere, de apetenţă. Invers, dacă mâinile sunt închise, interlocutorul tău este fie stresat, fie concentrat; deschiderea că este nulă sau, oricum, minimală.

În poziţia şezând, mâinile pe faţă indică limpede ceea ce simte interlocutorul. Aşa cum am arătat mai înainte, dacă interlocutorul tău îşi închide pumnii, înseamnă că trăieşte un stres; dacă pumnii sunt contractaţi, la fel e şi restul corpului. Totuşi, dacă e mai destins, îşi va deschide mâna pentru a şi-o pune pe faţă (de obicei pe bărbie). De asemenea, dacă doreşte să se detaşeze pentru a reflecta, poate să-şi pună dosul mâinii pe faţă, ca şi cum ar vrea să te respingă. Rezumând:

Destindere, deschidere: mâna deschisă;

Stres: mâna închisă; reflecţie: dosul mâinii la bărbie.

Degetele pot traduce şi ele starea de spirit a interlocutorului tău, fie că se mângâie sau se scarpină.

Policarul

Atunci când degetul mare este ridicat sau îndreptat spre exterior, e semn că interlocutorul tău se află într-o stare de spirit pozitivă, adică în modul activ, gata să comunice. Dacă, dimpotrivă, policarul este întors spre

mână sau îndoit în palmă, înseamnă că interlocutorul e întors spre sine.

Indexul

Indexul este degetul cu care arătăm şi ordonăm lucruri: el evocă autoritatea şi afirmarea de sine. Dacă interlocutorul tău îşi ascunde indexul în cealaltă mână, gestul semnifică faptul că se teme să se afirme sau să-şi „impună autoritatea”. Dacă îşi scarpină indexul, înseamnă că discursul sau fermitatea ta îl deranjează, dar nu îndrăzneşte să intervină.

Degetul mijlociu

Acest deget face trimitere la creativitatea noastră, la nevoia noastră de libertate, precum şi la sexualitatea noastră. Daci interlocutorul tău îşi scarpină degetul mijlociu, înseamnă că îşi reprimă ori îşi înăbuşă visele, dorinţele profunde, chiar dorinţele sexuale.

Inelarul

Nu te vom învăţa cu siguranţă nimic nou spunându-ţi că acest deget este cel al uniunii, al angajamentului şi, prin extensie, al asocierii. Dacă persoana din faţa ta îşi scarpină inelarul, probabil că are o problemă relaţională dintr-un punct de vedere mai general.

Auricularul

Degetul mic trimite la inimă şi la sentimente. Scărpinarea lui exprimă de obicei o carenţă sau o privare afectivă.

Mesajele

Cu această cunoaştere de bază a limbajului corporal, ne putem ocupa acum mai mult de primele mesaje pe care le transmitem interlocutorului nostru.

Primul mesaj

Trebuie să-i demonstrezi interlocutorului interesul tău, prin ascultarea şi prin spusele tale.

Pentru aceasta, manifestări interesul prin înclinări ale capului – fă „da”-uri. Adoptă, de asemenea, o privire şi o expresie facială care să corespundă situaţiei: zâmbeşte dacă spune lucruri agreabile şi, invers, ia-ţi o mină gravă şi preocupată dacă spune lucruri dezagreabile sau triste

pentru el. Muşchii frunţii, într-o situaţie de ascultare ideală, trebuie să fie ridicaţi; pe de o parte, asta îţi permite să faci ochii mari, iar pe de altă parte, să comunici sentimentul că ascultarea ta e dintre cele mai atente. Al doilea mesaj

Trebuie să-i demonstrezi interlocutorului că eşti deschis şi disponibil.

Mai întâi, evită să încrucişezi braţele, să îţi poziţionezi corpul său capul spre spate, să îţi ţii mâinile sub masă. Din contră, apleacă-te uşor spre interlocutorul tău; dacă eşti bărbat şi eşti aşezat, ţine-ţi picioarele mai degrabă întredeschise decât strânse sau încrucişate; dacă eşti femeie, încrucişează-ţi picioarele, cu vârfurile îndreptate spre interlocutor. Cât despre braţe, ele trebuie să fie deschise. Mâinile nu trebuie să fie crispate, nici statice; din când în când, arată-ţi palmele.

Pentru a „primi" pe cineva, deschide braţele într-un unghi ce corespunde importanţei mesajului pe care doreşti să-l transmiţi interlocutorului – nu se spune „Am fost primit cu braţele larg deschise!"?

Al treilea mesaj

Trebuie să-i arăţi interlocutorului că ai încredere în el şi că nu eşti preocupat de altceva.

Pentru a ajunge aici, muşchii feţei trebuie să-ţi fie destinşi; nu încrunta sprâncenele, căci asta îţi va creşte duritatea privirii.

Mişcările ochilor trebuie să-ţi fie mai lente ca de obicei; toate gesturile tale trebuie să fie graţioase şi blânde. Evită să mături prea rapid încăperea cu privirea; ochii să-ţi fie cumva surâzători.

Al patrulea mesaj

Trebuie să-i arăţi interlocutorului că eşti ponderat, calm.

Aşa cum am subliniat în paragraful precedent, acţionează cu maximă blândeţe şi fineţe. Aşadar, fără mişcări rapide ale mâinilor sau ale braţelor; nu-ţi mişca nici picioarele sub masă, dacă eşti aşezat. Antrenează-te în a-ţi încetini mişcările şi încearcă să obţii o mai mare

fluiditate în gesturi. Şi, ceea ce este mai important încă, atunci când te adresezi interlocutorului, adoptă un debit verbal ponderat. Atunci când vei reuşi să controlezi toate aceste aspecte, interlocutorii tăi vor avea mai uşor şi mai rapid încredere în tine şi se vor destinde cu atât mai repede.

Al cincilea mesaj

Sunt pasionat de ceea ce spun.

În acest moment, trebuie să-ţi accelerezi mişcările şi debitul verbal. Atenţie! Asigură-te că interlocutorul te urmăreşte… Capitolul 6

Ce este ascultarea?

Când t (i cer să mă asculţi, iar tu începi să-mi dai sfaturi, n-ai făcut ce-ţi ceream.

Când îţi cer să mă asculţi, iar tu începi să-mi spui de ce n-ar trebui să simt asta, îmi batjocoreşti sentimentele.

Când îţi cer să mă asculţi, iar tu simţi că trebuie să faci ceva pentru a-mi rezolva problema, atunci mă abandonezi, oricât de ciudat ar părea.

Ascultă, tot ce îţi cer este să mă asculfi, nu să vorbeşti sau să faci ceva; îţi cer doar să mă asculţi.

Sfaturile sunt ieftine: pentru şase franci o să am în acelaşi ziar poşta sentimentală şi horoscopul.

Pot acţiona singur; nu sunt neputincios. Poate un pic descurajat sau şovăitor, dar nu impotent.

Când faci pentru mine ceva ce pot şi trebuie să fac singur, contribui la teama mea, îmi accentuezi inadecvarea. Dar când accepţi că pe un simplu fapt că simt ceea ce simt (nu contează raţionalitatea), pot înceta să te conving şi pot încerca să încep să înţeleg ce e în spatele sentimentelor iraţionale.

Dacă asta e clar, răspunsurile devin evidente şi nu am nevoie de sfaturi. Sentimentele iraţionale devin inteligibile când înţelegem ce e dincolo de ele. Poate de aceea rugăciunea funcţionează câteodată pentru unele persoane, căci Zeul e mut. El sau Ea nu dă sfaturi. El sau Ea nu încearcă să aranjeze treburile. Ei doar ascultă şi te lasă să-ţi rezolvi singur problema.

Atunci, te rog, ascultă şi auzi-mă. Iar dacă vrei să vorbeşti, aşteaptă numai o clipă şi te voi asculta…

(Text indian anonim)

Pentru ca toată lumea să fie pe acelaşi diapazon, încercăm să definim ascultarea. Definiţia din Larousse sună astfel: „A fi atent la ceea ce se aude: a asculta muzică”. Definiţia din Petit Robert ne satisface totuşi mai mult: „lat. mediev. Ascultare, clas. Auscultare – a ausculta, a examina cu atenţie. A se strădui să audă, a-şi îndrepta atenţia spre (zgomote, cuvinte…) (cf. A deschide urechile)”. Aceasta, care face referire la ascultare, ne antrenează mai mult spre definiţia care ne interesează. Dar să continuăm şi să vedem ce ne spune Petit Robert despre a ausculta: „A explora zgomotele organismului prin auscultare […]. A examina cu atenţie, a studia, a sonda”. Iată ceva deja mult mai interesant…

A asculta – şi dacă nu e nimic important de ascultat?

Şi totuşi, n-o fi asta ceea ce lipseşte cel mai mult? Presaţi de timp, de grijă de a convinge, prea des oamenii petrec mai mult timp ascultându-se pe ei înşişi decât ascultându-i pe ceilalţi. Dacă a şti să ne ascultăm este important, trebuie totuşi să învăţăm să ascultăm ceea ce ne spune interlocutorul nostru (conţinutul) şi maniera în care ne-o spune (forma). O bună ascultare ne va permite să creăm o bună relaţie, un bun dialog.

Avem cu toţii nevoie să fim ascultaţi în diferite momente ale existenţei noastre. Nimic nu e mai chinuitor atunci decât impresia că vorbim în gol sau că nu suntem înţeleşi, iar asta chiar dacă, prinşi de emoţii, ne exprimăm mai puţin concis, pentru că vrem să ne facem auziţi, să fim ascultaţi activ. Iată tipul de ascultare care a inspirat de altfel esenţialul paginilor dinainte şi al celor ce urmează, căci ascultarea activă se aplică la diferite situaţii ale vieţii noastre. Ea se poate exercita cu sau fără ajutorul unui terapeut, fiind o abordare plină de resurse, bazată pe calităţi umane, deci accesibile tuturor.

Dacă te confrunţi adesea cu probleme de comunicare în relaţiile tale cu ceilalţi, motivul poate fi pur şi simplu

acela că nu ştii cum să reacţionezi la ceea ce exprimă oamenii. Dacă dificultăţile tale sunt persistente şi au tendinţa de a se intensifica din când în când, ai putea avea de câştigat practicând ascultarea activă. Relaţiile tale ar putea fi transformate în mod semnificativ şi benefic. Înainte de a dezvolta acest subiect, să vorbim despre conţinut şi formă.

Conţinutul îmi ascult interlocutorul, deci:

Mă concentrez asupra interlocutorului meu;

Îl privesc (fără să îl fixez, fiindcă asta provoacă disconfbit anumitor persoane). Îi arăt că îl ascult, făcându-i semne de încuviinţare cu capul;

Folosesc expresii precum: „Înţeleg…”, „Aşa e…”, „Da, bineînţeles…”;

Reiau ca un ecou unele cuvinte importante, dar fără automatism.

Iată un exemplu de ascultare activă:

Interlocutorul tău: „M-am hotărât să mă întâlnesc cu Simon…” 1\i: „Te-ai hotărât să te întâlneşti cu Simon?” Interlocutorul tău: „Da, pentru că mi se pare important să…” TU: „Da, bineînţeles…”

În continuare, reformulează spusele lui pentru a confirma un punct important.

TU: „Vrei să spui că…”

Nu face interpretări. Dacă nu ai înţeles, cere-i să-şi clarifice afirmaţia.

1\i: „N-am înţeles prea bine ce-ai vrut să spui prin…”

Asta îi demonstrează interlocutorului tău că eşti interesat şi deci atent. Apoi, când totul e clar, poţi, fără judecăţi sau interpretări, să reformulezi în cuvintele tale ceea ce a spus.

Tu: „Dacă îţi spun… asta corespunde cu ceea ce ai vrut să-mi spui tu?”

Principiul este simplu, dar trebuie să-l cunoşti şi să-l pui în aplicare.

Forma

Forma este la fel de importantă. Ce cuvinte pune interlocutorul vostru înaintea verbelor? Este vorba de ceea

ce numim „operatorii modali”, care ne informează în legătură cu maniera în care persoana procedează pentru a se motiva, a fi, a avea sau a face. În plus, aceşti operatori modali dezvăluie autonomia noastră, entuziasmul său respectul, ba chiar supunerea faţă de reguli. Uneori, ei pot chiar modifica sensul verbului.

Să luăm, de exemplu, verbul „a face”, pentru a înţelege mai bine principiul.

Forma şi verbul „a face”.

Fraza	Indicaţie HA
Vreau să fac.	Demonstrează voinţa.
Trebuie să fac.	Demonstrează datoria, obligaţia morală.
Îmi doresc să fac.	Entuziasm, motorul vizează mai mult plăcerea.
Pot să fac.	Demonstrează capacitatea.
E nevoie să fac.	Indică necesitatea, dar şi puterea personală pe care interlocutorul nostru şi-o atribuie în raport cu sine, cu ceilalţi şi cu mediul său. Respect faţă de reguli, faţă de constrângerile la care interlocutorul tău se supune.

Trebuie, ar trebui (+timpurile verbului)	Conjugarea verbului schimbă gradul de implicare a interlocutorului tău. „Ar trebui” semnifică, de exemplu, deseori: „N-am s-o fac”. Verifică gradul de implicare a interlocutorului tău punându-i o întrebare: „Ce te împiedică? „sau „De ce ai nevoie ca s-o faci?”

Ascultă deci cu atenţie, pentru a înţelege mai bine persoana care îţi vorbeşte.

Percepţia în fine, ultimul aspect ce trebuie avut în vedere aici, tipul de percepţie propriu fiecăruia.

Ai o percepţie specifică sau globală? Trebuie să-ţi pui această întrebare atât referitor la tine, cât şi la interlocutorul tău. Dar mai întâi să precizăm ce sunt una şi cealaltă. A avea o percepţie globală înseamnă a vedea informaţia în ansamblul ei, a-ţi face o idee generală înainte de a căuta să surprinzi detaliile. Dimpotrivă, o percepţie specifică înseamnă o percepţie mai mult analitică; înseamnă a recunoaşte în primul rând detaliile.

Niciunul dintre noi nu are o percepţie total globală sau total specifică, dar una dintre acestea este dominantă la fiecare dintre noi. Dacă eşti „specific” şi dacă, prin ascultare, ai remarcat că interlocutorul tău este global, ai grijă să dai dovadă de mai multă supleţe pentru a menţine o comunicare eficace.

Majoritatea oamenilor nu ascultă cu adevărat, ci profită de intervalul de timp în care vorbeşte celălalt pentru a se gândi la ceea ce vor spune sau pentru a-şi pregăti răspunsurile – de aici numeroasele neînţelegeri care survin. Toate acestea pot fi însă evitate. Desigur, şi vei constata asta, să asculţi cu atenţie este dificil, uneori chiar epuizant, dar extrem de util. Căci ascultarea atentă şi veritabilă creează un schimb şi, astfel, o bună relaţie umană. Ascultându-ne pe noi înşine

Pentru a şti să ascultăm în mod adecvat este imperativ, înainte de toate, să ştii să te asculţi pe tine însuţi. Poate părea paradoxal la prima vedere, dar cum putem fi atenţi la celălalt dacă nu am învăţat să ne ascultăm pe noi înşine, dacă nu ne cunoaştem? Pentru a comunica sănătos şi eficient cu semenii noştri trebuie nu numai să fi identificat şi înţeles sursa emoţiilor noastre, dar şi să ne cunoaştem limitele şi să le respectăm.

Ştiind clar cine suntem, având conştiinţa nevoilor şi dorinţelor noastre, a forţelor şi a slăbiciunilor noastre, devenim mai deschişi către ceilalţi şi, prin urmare, mai atenţi la ei. Vei remarca de altfel că persoanele care au probleme relaţionale întâmpină deseori, a priori, dificultăţi pe plan personal.

Dacă vrem să practicăm o ascultare cu adevărat activă, trebuie să ştim mai întâi să ne reducem la tăcere propriul discurs egoist şi să ne concentrăm în întregime asupra discursului celuilalt. Din aceeaşi perspectivă, trebuie să-i respectăm şi momentele de tăcere, căci acestea îi permit să dispună de timpul lui, să se simtă în largul lui şi să-şi analizeze emoţiile, împărtăşindu-le totodată. Lasă interlocutorului iniţiativa conversaţiei.

Foarte important este, pe de altă parte, şi să-ţi restrângi întrebările la un minimum necesar, mai ales dacă ele se referă la fapte precise. Nu trebuie ca interlocutorul tău – şi nici tu, de altfel – să creadă că e suficient să expui fapte pentru a obţine un diagnostic garnisit, ca şi cum n-ar fi deja destul de pretenţios, cu o reţetă psihologică! Evită acest tip de comportament şi, de asemenea, evită să te prezinţi ca un cunoscător, căci acesta e genul de comportamente şi atitudini ce riscă probabil să se întoarcă împotriva ta într-o zi sau alta. Fii doar un bun ascultător şi veţi avea de câştigat amândoi.

În acelaşi spirit, dacă discursul interlocutorului trezeşte în tine emoţii, străduieşte-te pe cât posibil să rămâi calm şi detaşat; scopul ascultării nu este absolut deloc acela de a încerca aceleaşi sentimente ca şi celălalt. În cel mai bun caz, experienţa ta în domeniu sau

cunoaşterea persoanei trebuie să-ţi servească la a te distanţa pentru a asculta mai bine. Pentru a avea un schimb constructiv, trebuie deci să ştii să-ţi laşi deoparte emoţiile, pentru a te concentra la ceea ce are de spus celălalt. Acelaşi lucru e valabil şi pentru prejudecăţile tale.

Pe de altă parte, uită-ţi vechile reflexe de apărare ce constau în a măsura şi a judeca spusele interlocutorului său situaţiile pe care ţi le prezintă. Ascultarea atentă nu implică nici acordul, nici dezacordul cu percepţiile celuilalt, şi chiar dacă reacţionezi pozitiv, trebuie să rămâi în gardă, căci manifestarea aprobării tale riscă, paradoxal, să dăuneze relaţiei pe care încerci să o stabileşti.

În sfârşit, o spunem din nou, nu încerca să pui în ordine problemele celuilalt, fiindcă astfel l-ai putea face să creadă că nu e apt să şi le rezolve singur. Avem deseori această tendinţă de a crede că soluţia se află la capătul câtorva vorbe bune, dar de multe ori această atitudine nu este decât o modalitate mai mult sau mai puţin elegantă de a te debarasa de celălalt sau o manifestare a unei lipse de imaginaţie.

Cele două tabele care urmează au drept scop să te ajute să te situezi în raport cu ascultarea. Analizează-te, vezi ce faci bine şi ce poţi îmbunătăţi. Ca în orice altă privinţă, nu putem fi perfecţi; important este să tindem spre mai bine. Iar ceea ce e minunat în ascultarea activă este că, progresând în practică, nu vor beneficia numai ceilalţi, ci şi tu.

Ascultarea activă cu un interlocutor

Utilizatorul metodei de ascultare activă nu este cel care:	Utilizatorul metodei de ascultare activă fi este cel care:
— are cele mai bune sfaturi;	— Încearcă să înţeleagă persoana;

— ştie cum să rezolve problema;	— face persoana să vorbească despre ceea ce este important pentru ea;
— salvează aparenţele;	— dă prioritate interlocutorului;
— demonstrează ceva sau dă lecţii;	— este atent la ceea ce e important pentru acesta;
— dirijează persoana;	— respectă alegerea şi traseul discursiv ale persoanei.
— alege în locul persoanei.	

Ascultarea activă cu un orator

Cu un orator	Un bun auditor	Un prost auditor
Delimitează-ţi domeniul de interes.	Se întreabă ce avantaj poate obţine de aici.	Evită subiec delicate sau aride.
Judecă doar conţinutul, nu şi recipientul.	Se concentrează exclusiv asupra conţinutului, nu-i pasă de prezentare şi de formă.	Dacă prezenta nu e potrivită, renu rapid.
Păstrează-ţi calmul.	Se asigură că înţelege bine ceea ce s-a spus înainte de a decide ce măsuri să ia.	Are tendinţa d argumenta şi confrunta.
Pândeşte ideile.	Caută firul conducător.	Nu se interese decât de fapte.

Dă dovadă de supleţe.	Face puţine însemnări şi poate utiliza patru sau cinci sisteme de notare, reţinându-l pe cel care se potriveşte cel mai bine tipului de orator. Ascultă atent şi îşi manifestă interesul prin gesturi.	Face însemnări nu utilizează decât singur sistem de nota Nu participă şi preface a fi atent.
Păstrează-ţi concentrarea.	Nu se lasă distras, tolerează comportamentele inadecvate şi elementele asupra cărora nu e de acord.	Este distras uşurinţă.

Foloseşte-ţi inteligenta.	Se interesează de ceea ce stimulează spiritul, de ceea ce iese din limitele cunoscutului.	Cau facilitate deschis complexe
Păstrează-ţi spiritul deschis.	Nu zăboveşte asupra detaliilor şi atribuie cuvintelor un sens larg pentru a sesiza bine mesajul.	Rea afirmaţiil ia totul p

Profită de faptul că gândul e mai iute decât vorba.	Anticipează ceea ce va fi spus, rezumă ce s-a spus, apoi profită de timpul astfel câştigat.	Are a aban când l exprimă

Regulile şi implicaţiile

Iată câteva indicaţii de urmat atunci când eşti în poziţie de ascultare. Pentru a-ţi facilita înţelegerea şi accesibilitatea informaţiei, ţi-am construit un tabel care expune regulile şi implicaţiile ascultării. Regulile puse în practică

Reguli	Ce trebuie să fac în mod concret?
Sunt dispus să ascult.	Privesc şi ascult cu atenţie. Sunt receptiv şi detaşat.
Sunt în stare să primesc confidenţe.	Sunt conştient că ceea ce îmi relatează interlocutorul trebuie să rămână între mine şi el.
Sunt deschis la imprevizibil	Trebuie să fiu deschis la orice; nu trebuie să mă deranjeze, ceea ce povesteşte îi aparţine.
Nu mă impacientez.	Trebuie să rămân calm, indiferent ce mi se povesteşte.
Nu întrerup.	Ascult, nu sunt aici ca şi fac reproşuri, să ofer soluţii sau să judec.
Sunt sigur de ceea ce spun dacă am de intervenit.	Reflectez îndelung înainte de a exprima orice.

Nu impun soluţii.	Îl însoţesc pe celălalt în demersul lui, nu trebuie să fac pe cunoscătorul.
Îl accept pe celălalt cu limitele şi diferenţele sale.	Sunt la rândul meu diferit, deci trebuie să-l respect pe celălalt aşa cum este.
Îmi expun umil punctul de vedere.	Trebuie să mă exprim cu delicateţe; îmi spun doar părerea, nu-i dau celuilalt impresia că deţin adevărul.

Ce-i de făcut?

Iată câteva instrucţiuni de urmat pentru a-l ajuta pe celălalt să-şi croiască drumul în explorarea lui însuşi.

Ajută persoana să-şi descrie trăirea.

Ajută persoana să-şi identifice şi să-şi ordoneze problemele.

Acordă interes spuselor persoanei (tonul vocii potrivit, crearea unui climat propice).

Ţine seama de nevoile, capacităţile şi resursele interlocutorului.

Ţine seama de valorile persoanei.

Respectă momentele de tăcere.

Asigură persoana în ceea ce priveşte caracterul confidenţial al discuţiei.

Evită judecăţile.

Nu încerca să influenţezi interlocutorul.

Fii atent la efectul pe care îl produc intervenţiile tale.

Nu ţine discursuri lungi.

Adaptează-te la limbajul persoanei.

Pune întrebări atunci când nu înţelegi.

Recunoaşte-ţi propriile limite în calitate de ascultător.

Capitolul 7

Filosofia şi principiile ascultării active

Avem cu toţii nevoie să fim ascultaţi în diferite momente ale existenţei noastre. De altfel, nu e probabil nimic mai exasperant decât să avem impresia că suntem neînţeleşi sau, mai rău, că vorbim în gol, exact atunci când avem nevoie să ne împărtăşim problemele şi preocupările. Dar dacă asta e valabil pentru noi, este la fel de valabil şi pentru ceilalţi.

Atunci când ascultăm pe cineva, trebuie să manifestăm blândeţe şi răbdare, ceea ce implică din partea noastră o atitudine de respect şi de acceptare a celuilalt. În ascultarea activă, trebuie să ascultăm mai mult decât să vorbim – ceea ce se înţelege de la sine căci vorbele noastre ar trebui să aibă drept unic scop acela de a crea o atmosferă propice astfel încât celălalt să-şi poată formula cât mai clar cu putinţă ceea ce încearcă să exprime. Din această perspectivă, nu trebuie să ezităm, de altfel, să reformulăm ceea ce ne comunică şi să-l încurajăm să vorbească despre sine. Ascultarea activă poate uşura sarcina unei persoane care traversează un moment dificil, dar este în egală măsură, pentru ascultător, o bună modalitate de a se deschide spre lume, deoarece îi facilitează înţelegerea a ceea ce pot trăi ceilalţi. Ea este fără niciun dubiu un instrument esenţial pentru lua cunoştinţă de ceea ce ne înconjoară, pentru a sesiza fiinţele în toate dimensiunile lor şi, lucrul cel mai minunat, ea ne lămureşte în legătură cu ceea ce suntem noi înşine. Pe scurt, este profitabili pentru toate părţile, ceea ce, te vei convinge, este lucrul cel mai important.

Ascultarea activă este un instrument preţios pentru stabilirea unei legături de încredere cu ceilalţi, deschizându-ne pentru ei o ureche… atentă. Utilizată de terapeuţi în relaţie de ajutorare, această abordare, elaborată de celebrul psihoterapeut Carl Rogers, se poate aplica şi în viaţa noastră cotidiană.

Definiţie

Dar, în afară de ceea ce am spus deja despre ea, ce este, mai exact, ascultarea activă? Definiţia cea mai justă şi mai potrivită ar fi aceasta: „Ascultarea activă este o

acţiune care constă în adoptarea anumitor atitudini şi în utilizarea anumitor tehnici într-un efort de înţelegere a persoanei, a trăirilor sale interioare, cu scopul de a o face să-şi conştientizeze singură nevoile.

Aşteptările şi posibilităţile şi, prin urmare, să se accepte şi să-şi poarte de grijă mai bine" 1. O altă definiţie, cea propusă de organizaţia Tel-Aide, prezintă ascultarea activă drept „o capacitate de a ne angaja într-un proces de comunicare cu cineva", definiţie ce are meritul de a fi deopotrivă simplă şi clară.

Atunci când ascultăm, nu trebuie să dovedim nimic, aşa cum nu trebuie să-l facem pe celălalt să accepte ori să înţeleagă orice. Nu trebuie să încercăm nici să găsim o soluţie la problema lui. Trebuie să receptăm ceea ce spune, atâta tot. Trebuie să ne fixăm atenţia asupra valorii emotive pe care persoana o acordă evenimentelor şi faptelor, care prin natura lor sunt neutre. TYebuie deci să ştim ce să decodificăm din mesaj, aceasta implicând faptul că trebuie să recunoaştem şi să ne fixăm atenţia asupra a ceea ce este important.

Scopul acestui demers este aşadar de a permite persoanei care se exprimă să se simtă înţeleasă – mai bine, „acceptată" – prin intermediul empatiei, adică prin această capacitate a fiinţei umane de a se pune în situaţia altuia, de a-şi imagina ce simte altul. Datorită empatiei, îi putem favoriza celuilalt o mai bună înţelegere a propriilor sale emoţii.

Înţelegerea noastră empatică se exprimă prin reformulare. Este deci foarte important, într-o primă fază, să ştim să decodificăm sensul mesajului interlocutorului nostru. Apoi, se pune problema să dăm un fel de „confirmare de primire", pentru a verifica dacă am înţeles bine ce voia să ne spună, transmiţând

1. Sursă: Formarea în ascultarea activă, CAP Sante Ouataouais.

Doar ceea ce credem că am înţeles. Ar fi de ajuns să o fac mental, îţi vei spune… Dar nu e aşa de simplu, căci dacă ai reformulat bine spusele lui, deci ai captat mesajul,

celălalt ar trebui să se simtă înţeles, ceea ce îi va spori încrederea şi-l va face să se deschidă mai mult.

Atenţie însă! Ceea ce îi comunici trebuie să corespundă exact şi cu ceea ce simţi şi gândeşti tu, altminteri reformularea ta riscă să sune fals. În acest gen de relaţie, autenticitatea este la fel de indispensabilă ca şi căldura umană.

Favorizând astfel exprimarea şi eliberarea de sentimente uneori dificil de exprimat, ascultarea activă poate aduce şi o mare uşurare emoţională persoanei din faţa ta, căci ea ajută oamenii să se familiarizeze cu ceea ce simt şi să se confeseze, fiind conştienţi că nu vor fi judecaţi, ei sau sentimentele lor. În consecinţă, ea poate facilita rezolvarea problemelor, întrucât îi ajută să reflecteze cu voce tare asupra unei dificultăţi, cel care ascultă jucând aici, într-un fel, rolul de „cutie de rezonanţă”.

O filosofie

Filosofia ascultării active preconizează în mod fundamental deschiderea şi egalitatea – orice persoană fiind o fiinţă unică, integră, liberă şi distinctă. Două persoane care trăiesc o situaţie asemănătoare vor reacţiona în funcţie de personalitatea şi de abordarea proprii, ceea ce va influenţa alegerile lor. Totuşi, deşi „instrumentele” şi căile pot fi diferite, posedăm cu toţii resursele necesare pentru a ne rezolva problemele dacă, în prealabil, desigur, ne simţim înţeleşi şi acceptaţi aşa cum suntem.

Prima funcţie a celui care ascultă constă deci esenţialmente în a aduce persoana, printr-o explorare a trăirii sale emotive, la o mai bună cunoaştere şi asumare de sine. A nu se înţelege greşit, nu e vorba deloc de a face treaba în locul celuilalt, ci mai degrabă de a-l pregăti să o facă singur. Concret, înseamnă să-i oferim spaţiul necesar ca să-şi analizeze sau să-şi precizeze trăirea, pentru a putea reintra în contact cu propriile resurse. Nu uita, şi o spunem încă o dată, persoana care ascultă nu este nici judecător, nici consilier; este o persoană care, cu

capacităţile şi limitele sale, se străduieşte să-l întâmpine pe celălalt cu respect pentru a-l face să se deschidă şi să-şi exprime cu toată încrederea sentimentele pe care le încearcă în legătură cu situaţia prin care trece. Iar asta, ca să ştie mai bine ce i-ar plăcea sau ar putea să facă pentru a-şi ameliora situaţia.

Atitudini

Vom spune acum câteva cuvinte despre diferitele atitudini pe care este necesar să le adoptăm în modul de ascultare activă. Nu numai că nu reinventăm nimic aici, dar aceste atitudini vorpărea de la sine înţelese pentru mulţi dintre cititori. Credem totuşi că e bine să vă reîmprospătăm memoria.

Autenticitatea

Pentru a fi autentic, trebuie mai întâi să te asculţi pe tine însuţi, ca să fii într-o stare propice ascultării. Trebuie să ţii seama şi de mediu – de loc sau de nivelul de confort, de exemplu; ascultarea ta va fi probabil mai puţin precisă dacă discuţia are loc într-un bar zgomotos. Trebuie să fii capabili să-ţi verbalizezi gândurile şi să păstrezi spiritul acestor patru cuvinte: onestitate, simplitate, diplomaţie şi politeţe. În sfârşit, trebuie să fii atent şi la limitele tale, şi la limitele persoanei pe care o asculţi.

Autenticitate înseamnă însă şi:

Să-i ceri persoanei să repete sau să explice dacă nu ai înţeles bine.

Autenticitate în stare de ascultare activă nu înseamnă în niciun caz:

Să judeci;

Să-ţi dai cu părerea; să te defulezi pe seama celuilalt.

Empatia

Empatia constă în a te identifica cu cineva, a simţi ceea ce simte el. Cu alte cuvinte, pentru a înţelege, trebuie să asculţi ca şi cum ai fi în locul persoanei respective, având totuşi grijă să discerni ceea ce îţi aparţine ţie şi ce îi aparţine celuilalt. Empatie înseamnă:

Să fii centrat pe trăirea interlocutorului tău;

Să simţi ceea ce simte celălalt, nu însă fără o anume

detaşare, tocmai pentru a înţelege mai bine trăirea celuilalt.

Empatie nu înseamnă:

Să-l judeci pe celălalt;

Să te laşi influenţat de propriile sentimente faţă de situaţia celuilalt;

Să minimalizezi sentimentele sau emoţiile celuilalt. Acceptarea

Acceptarea este esenţială pentru ascultare. TYebuie să creezi un climat propice încrederii pentru ca interlocutorul tău să se simtă în largul lui şi să poată discuta liber. Acceptare înseamnă:

Să ai o atitudine de deschidere faţă de persoană; să-i arăţi că e bine-venită, că nu deranjează şi că ai timp pentru ea; să-ţi adaptezi tonul vocii după cel al persoanei care vorbeşte;

Să rămâi totuşi detaşat. Acceptare nu înseamnă:

Să i te impui celuilalt, nici măcar dacă eşti animat de cele mai bune intenţii posibile;

Să forţezi confidenţele;

Să faci evaluări asupra cuvintelor sau a gesturilor.

Respectul în fine, ultima dintre atitudinile esenţiale, respectul. Dar respectul luat în sensul de acceptare a celuilalt aşa cum este, cu limitele şi diferenţele sale; fără să-l judeci, să-l critici sau, mai rău, să-l blamezi. În acest sens, respectul constă în a-i recunoaşte deplin valoarea sa ca fiinţă umană. Evident, persoana merită să fie tratată cu consideraţie şi demnitate. Există totuşi, într-un fel, trei niveluri de respect:

Acceptarea persoanei;

Acceptarea persoanei în diferenţa sa;

Înţelegerea persoanei în trăirile sale. Ascultarea activă: întotdeauna potrivită?

În pofida tuturor avantajelor şi binefacerilor ascultării active, aceasta nu este întotdeauna potrivită; există momente şi împrejurări în care, de exemplu, ea nu este convenabilă.

Ceea ce trebuie reţinut este că ascultarea activă

reprezintă o căutare, o „explorare”, în cursul căreia încercăm să înţelegem trăirea emotivă a persoanei care ne vorbeşte. Desigur, atunci când suntem în poziţie de ascultare, ne dorim să avem un impact asupra celuilalt, ceea ce se numeşte în mod obişnuit „a interveni”. Cu cât ascultătorul este mai experimentat şi mai abil, cu atât influenţa se va fi mai mare, mai puternică, iar intervenţiile sale mai determinante în procesul explorator amorsat de interlocutor.

Aici apare punctul critic: trebuie să evităm să interferăm cu procesul explorator al interlocutorului nostru; intervenţia, ţine minte, constă în a stimula. Trebuie deci să ne ferim de a-l conduce pe celălalt spre ceea ce credem noi că ar fi soluţia – nu uita că însoţeşti persoana în procesul său de explorare, nu o dirijezi şi nu explorezi în locul ei.

Pentru profesionişti, terapeuţi sau psihologi, îndeosebi, care acordă în mod constant ajutor, modul de intervenţie privilegiat, deşi totodată foarte frecvent subutilizat, este fără îndoială cel al „ecoului”. Mulţi ascultători inteligenţi şi experimentaţi în relaţia de ajutorare nu-l exploatează, ca să spunem aşa, nu se folosesc suficient de el, în timp ce în opt din zece cazuri acesta ar fi tipul de intervenţie cel mai adecvat.

Cu titlu indicativ, iată câteva situaţii sau contexte în care ascultarea activă nu ar trebui utilizata:

1. Atunci când observi că cealaltă persoană caută exclusiv informaţii sau indicaţii sau dacă trebuie acţionat fără întârziere;

2. Atunci când comportamentul persoanei nu este potrivit, de exemplu dacă încearcă să te seducă sau să te intimideze;

3. Atunci când ai impresia că persoană te manipulează sau încearcă să te controleze: vorbeşte tot timpul ca să te simţi bulversat sau ca să nu abordezi un subiect important care ar trebui discutat;

4. Atunci când persoana nu este în contact cu realitatea, fie că este drogată, depresivă sau cu tendinţe

suicidare;

5. Atunci când ascultarea empatică nu mai aduce informaţii noi (emoţii sau conţinut) din partea persoanei.

Capitolul 8

Şapte tehnici de ascultare activă

Cum ascultarea activă este adesea utilă, nu trebuie să eziţi să recurgi la ea, în special în una dintre situaţiile următoare:

Atunci când nu eşti sigur de stilul de comunicare pe care ar trebui să-l adopţi;

Atunci când nu reuşeşti să înţelegi complet discursul interlocutorului tău sau trăirea sa interioară;

Atunci când vrei să stabileşti o relaţie de încredere;

% atunci când vrei să ajuţi persoana să se înţeleagă mai bine şi să intre în contact cu propriile emoţii şi atitudini;

Atunci când vrei să afli mai multe despre cineva, indiferent dacă este vorba despre emoţiile sau despre comportamentul său.

Iată aşadar tot atâtea momente sau situaţii în care acest tip de ascultare se poate dovedi benefic. Iată de ce, pe lângă ceea ce am prezentat anterior şi pentru a-ţi permite să stăpâneşti mai bine ascultarea activă, îţi oferim acum câteva tehnici ce constituie tot atâtea mijloace utilizate sau moduri de a proceda, care îţi vor permite să obţii un rezultat sigur sau să atingi un scop precis.

Să începem cu aspectul referitor la întrebările deschise sau închise.

Prima tehnică – întrebările deschise şi închise întrebările deschise

Tehnica întrebărilor deschise constă în a chestiona persoana pentru a obţine din partea sa un răspuns comportând o anume dezvoltare.

Pentru ca această tehnică să funcţioneze corect, trebuie, fireşte, să eviţi orice întrebare care nu cere decât un răspuns de tipul „da” sau „nu”, ceea ce, bineînţeles, ar exclude orice şansă de dezvoltare. Iată câteva exemple de întrebări-cheie ce trebuie puse:

„Ce vrei să spui prin…?”

„Cum vezi tu lucrurile?”

„Ce simţi în legătură cu asta? „A

Întrebările închise

Spre deosebire de tehnica întrebărilor deschise, în acest caz trebuie să chestionăm interlocutorul astfel încât să obţinem un răspuns scurt şi concis.

A

În măsura posibilului, încearcă să nu laşi niciodată să-ţi scape vreun „de ce?”, fiindcă această întrebare pretinde explicaţii şi justificări; în plus. Utilizând-o, ai putea da impresia că o faci pe psihologul, şi nu acesta e rolul tău. Iată câteva întrebări ce trebuie puse:

„Eşti contrariat?” „îţi place asta?” „Te simţi încrezător?”

A doua tehnică – ecoul

Pentru tehnica ecoului, toate eforturile tale trebuie să se concentreze asupra sentimentelor interlocutorului. Trebuie să-i demonstrezi acestuia că încerci să-l înţelegi, repetând, cu propriul lui vocabular, ceea ce simte.

Tehnica ecoului prezintă puţine riscuri de interferenţă, deoarece ea constă doar în a clarifica ceea ce deja se întâmplă. Ecoul este, în general, modalitatea cea mai potrivită şi mai simplă de a stimula procesul explorator al persoanei. El permite, pe de o parte, să-i arăţi celuilalt că ai priceput bine ceea ce voia să spună şi, pe de altă parte, să-i clarifici trăirea emotivă imediată şi să te recentrezi pe el, pentru a crea o legătură şi mai strânsă între tine şi el.

Elementul esenţial în această tehnică rezidă în a porni în căutarea unui răspuns la ecourile noastre; acordă deci atenţie nu doar verbalului, cuvintelor, frazelor, ci şi nonverbalului, adică limbajului corporal. Trebuie să urmezi persoana în trăirile ei, fără să încerci să o convingi de nimic. Pe scurt, scopul ecoului este de a decodifica.

Iată câteva exemple de fraze ce trebuie formulate:

„Te simţi singur?”

„Te simţi frustrat?”

„Eşti supărat?”

A treia tehnică – reformularea

Pentru această tehnică, trebuie să reformulezi în alte cuvinte ceea ce a spus interlocutorul tău referitor la o situaţie sau la un eveniment, pentru a-i demonstra că ai înţeles bine. Spre deosebire de tehnica ecoului, care vizează emoţiile, reformularea se concentrează exclusiv asupra faptelor.

Trebuie deci să-i repeţi persoanei, folosind cuvinte diferite, ceea ce aceasta ţi-a spus. Dacă te înşeli, te va corecta, pur şi simplu.

Se utilizează această tehnică din două motive: primul, pentru a exprima faţă de celălalt faptul că îi urmărim discursul şi că vrem să-l înţelegem; al doilea, pentru a ne asigura că am înţeles bine discursul interlocutorului.

Iată cum ar putea arăta o reformulare:

„Ai spus că…”

„Dacă înţeleg bine, ai…”

„E bine spus că…?

„Atunci, mi se pare că…”

„Cred că înţeleg că…”

În concluzie, tehnica reformulării, ca şi cea a ecoului, de altfel, permite transmiterea către interlocutor a substanţei – a faptelor în acest caz, a emoţiilor, în celălalt – mesajelor sale, cel puţin aşa cum a fost ea percepută de ascultător.

A patra tehnică – tăcerea

Trebuie să ştim să respectăm şi să recunoaştem momentele de tăcere, fiindcă tăcerile, contrar impresiei multora, sunt tot atât de grăitoare şi de importante ca şi limbajul, verbal şi nonverbal. Trebuie totuşi să facem distincţie între „tăcerea goală” şi „tăcerea plină”.

Cea dintâi îţi dă impresia că ai rămas singur; este o tăcere care creează un disconfort şi te invită, nici mai mult, nici mai puţin, să schimbi subiectul. A doua, cea calificată drept „tăcere plină”, îţi dă senzaţia că interlocutorul tău reflectează, îşi pune întrebări, intră în

contact cu sentimentele şi emoţiile sale.

Atunci când interlocutorul tău îşi acordă un moment de tăcere, respectă-i voinţa, nu da vreun semn de nerăbdare – dacă este vorba despre o tăcere plină, nu trebuie în niciun caz să-l întrerupi. Pe scurt, sincronizează-te.

A cincea tehnică – specificarea

Această tehnică permite ghidarea locutorului în aşa fel încât să-şi precizeze mai mult afirmaţiile; procedând astfel, vei putea mai ales să scoţi în evidenţă anumite aspecte. Specificarea este instrumentul cel mai potrivit şi mai eficace pentru a da un nume emoţiilor şi reacţiilor.

Iată regulile de urmat şi întrebările de formulat pentru a identifica precis emoţiile şi reacţiile: 1. Evidenţiază emoţiile:

„Mi-ai spus că…” „Cu ce te afectează asta?”

„Zici că eşti cumplit de furios… Vorbeşte-mi despre ce anume te supără”.

2. Concentrează-te pe aspectul cel mai important şi evidenţiază elementele fundamentale:

„Îmi vorbeşti despre… şi despre…” „Ce e mai dificil pe acest plan, în momentul acesta?”

3. Determină-l pe interlocutor să-şi clarifice afirmaţiile:

„Nu înţeleg ce vrei să spui prin…” % „Ai putea să-mi explici un pic…”

4. Treci de la macro la micro, altfel spus, de la „general” la „specific”:

„Spui că oamenii au… În ce fel te afectează asta?”

„O mulţime de lucruri s-au întâmplat… Ce este cel mai dificil din toate astea?”

„Lumea este… Dar tu?”

„Întotdeauna… Când spui întotdeauna, vrei să spui douăzeci şi patru de ore din douăzeci şi patru? „Niciodată? Când spui niciodată, vrei să spui în niciun moment?”

„Se zice, se face… Când spui «se», la cine te gândeşti, despre cine vorbeşti?”

„Totul? Chiar totul?”

„Niciun… Vrei să spui chiar niciunul?”

A şasea tehnică – aducerea la realitate

Tehnica aceasta constă în a-ţi readuce interlocutorul la momentul prezent, pentru a-l ajuta să-şi conştientizeze realitatea actuală în raport cu cea a trecutului sau a viitorului.

Pentru a utiliza această tehnică într-o manieră convingătoare, trebuie să te exprimi clar şi să foloseşti cuvinte ce îţi sunt proprii. Trebuie să-l conduci pe celălalt la a-şi regăsi conştiinţa „adevăratului” prezent, a aceluia care contează cu adevărat, adică a aceluia care se derulează chiar în momentul discuţiei voastre, moment în care nimic catastrofal nu se întâmplă dacă situaţia este privită în mod obiectiv.

Iată un exemplu de explicaţie pe care i-ai putea-o da interlocutorului tău despre importanţa prezentului:

„Imaginează-ţi că stai în faţa unei ferestre. De jur-împrejurul acestei ferestre nu e decât întuneric, vid, timpul nu există. Totuşi, în faţa acestei ferestre, e multă lumină. Aici se petrece viaţa, aici, unde te afli în momentul prezent. Trecutul tău nu mai este, iar viitorul nu ţi-l poţi vedea, căci şi el e în întuneric. Cu alte cuvinte, nu există. Nu-l vei putea vedea decât atunci când va fi în faţa ferestrei. Iar ceea ce faci cu prezentul tău îţi influenţează viitorul, un viitor care totuşi nu există, nu uita…”

A şaptea tehnică – confruntarea

Confruntarea face apel la comparaţie. Pentru aceasta, trebuie să pui alături două elemente pe care interlocutorul tău le-a menţionat, pentru a evidenţia contrastele sau opoziţiile. Trebuie deci să sublimezi incongruentele sau incoerenţele din discursul lui. Nu este vorba de o înfruntare între tine şi interlocutor, ci de a ajuta o persoană să-şi conştientizeze propriile contradicţii. Pentru a-l ajuta pe celălalt să-şi lămurească sieşi ce este cel mai important pentru el, trebuie să-l „asişti”, ca să vadă mai clar în el. Această tehnică, în afara faptului că este foarte eficace, îi dovedeşte interlocutorului şi că îl asculţi foarte atent.

Confruntarea trebuie utilizată cu multă blândeţe; totuşi, dacă nu uiţi că scopul ei nu este de a te „război” cu interlocutorul, nu trebuie nici să te jenezi în a-i sublinia paradoxurile şi incongruentele discursului. În concluzie, aici, sarcina ta constă esenţialmente în a-l determina să reflecteze.

Iată cum ai putea formula această confruntare:

„Adineauri mi-ai spus că nu vrei să mai vorbeşti cu soţul tău, iar acum, îmi spui că ai chef să-i explici cum te simţi în situaţia creată. Aşadar, cum stau lucrurile, de fapt?”

„Spui că nu te afectează, dar vocea ta parcă-mi spune contrariul… Poţi explica asta?” Capitolul 9

Ascultarea activă şi relaţiile intime

Ascultarea activă în cuplu

Ascultarea activă poate favoriza o aprofundare a sentimentelor existente între soţi, permiţându-le să verifice percepţia afirmaţiilor reciproce, evitând exerciţiul periculos ce constă în încercarea de a ghici gândurile neexprimate ale celuilalt. De asemenea, această tehnică poate contribui la evidenţierea mai rapidă a incompatibilităţilor şi a frustrărilor deja existente, precum şi la ghidarea fiecăruia din cei doi spre găsirea soluţiei. Totuşi, să fim cinstiţi, nu e vorba de o tehnică miraculoasă; dar, dacă nu trebuie să utilizezi ascultarea activă, închipuindu-ţi că poţi salva ca prin minune cuplul, poţi, în orice caz. Să te serveşti de ea pentru a asigura o mai bună înţelegere reciprocă, pentru că ea invită la a comunica mai bine.

De fapt, ascultarea activă favorizează discuţiile mai sănătoase, mai oneste, şi conduce la o mai bună evoluţie a cuplului. cu condiţia, bineînţeles, ca acesta să se sprijine deja pe baze solide şi sincere. Este oare nevoie să mai spunem că trebuie să sesizăm şi să acceptăm calea aleasă de partenerul nostru şi, totodată, să avem voinţa de a evolua în doi, astfel încât cuplul să se dezvolte într-o manieră nu doar agreabilă, dar şi profitabilă pentru amândoi?

Toate acestea nu se pot întâmpla, firește, fără o bună comunicare, fără o împărtășire sinceră și deschisă, fără o voință și o dorință de a-l înțelege pe celălalt. Citește exemplul următor, care este bazat pe un eveniment din viața cotidiană, ca să înțelegi mai bine.

E ora șapte seara și e a treia oară săptămâna asta când ajungi târziu, pentru că ești copleșit de muncă. Bineînțeles, și nu-i nimic anormal în asta, iubita ți-o aduce la cunoștință pe un ton destul de sec. Ce-i de făcut? Există două opțiuni, sau trei, dacă decizi să-ți verși nervii pe parteneră. Prima constă în a te justifica, explicându-i situația în detaliu, deși consoarta îți va pândi probabil cel mai mic pas greșit pentru a începe o ceartă. A doua, mai judicioasă, constă în a o face să înțeleagă că știi că e furioasă pentru că ai întârziat din nou. Faptul de a-i semnala partenerului că i-ai primit mesajul dezamorsează deja, măcar parțial, furia sa și îl predispune la a asculta ceea ce ai de spus. În cuplu, poate mai mult decât în orice alt tip de relație, este imperativ ca partenerii să învețe să-și vorbească fără să se enerveze.

Punând în practică ceea ce am prezentat în capitolele acestei cărți, vei avea cu siguranță de câștigat. Ascultarea activă în relații de prietenie în relațiile de prietenie, dacă sentimentele și mizele nu sunt, evident, aceleași ca în cazul precedent, ele nu sunt prin aceasta mai puțin supuse evoluțiilor, transformărilor: aceste relații pot trece prin momente bune și proaste și prin mai multe faze. În unele momente ale vieții poate ți-ai imaginat figura pe care ar fi făcut-o cel mai bun prieten al tău dacă i-ai fi mărturisit insatisfacția pe care ți-o provoca relația cu el. Probabil însă că teama de a pierde această prietenie te-a oprit și nu ai îndrăznit să abordezi chestiunea delicată.

Da, e dificil să spui lucrurile pe față, la momentul oportun, și cu atât mai mult să asculți fără să judeci automat, mai ales cu o persoană pe care o cunoști și cu care te crezi autorizat să acționezi astfel. Pentru că, trebuie să recunoaștem, avem cu toții – mă rog, cei mai mulți dintre noi – automatismul sau prostul obicei de a-i

copleşi pe ceilalţi cu sfaturi, reproşuri şi recomandări mai degrabă, decât să-i ascultăm pur şi simplu, astfel că sfârşim deseori prin a ne spune: „Inutil să-i vorbesc despre asta, ştiu deja ce-mi va răspunde”.

Ascultarea şi prietenia, precum şi dragostea – mai ales dragostea – trebuie să fie bazate pe respect, altminteri vor sfârşi prin a fi sufocante. Fii conştient!

Ştii acum că o comunicare eficientă comportă două elemente: cel verbal, ansamblul cuvintelor care formează mesajul şi tonul cu care sunt rostite acele cuvinte, şi cel nonverbal, tot ceea ce oamenii văd, adică aspectul fizic, precum şi totalitatea gesturilor, posturilor şi mimicilor tale. Atunci când conversezi cu cineva şi eşti în largul tău, vocea adoptă intonaţiile adecvate, iar gesturile îţi subliniază mesajul în mod coerent. Pornind de aici, po ţi stabili relaţii nu doar eficace, ci şi, mai ales, valorizante – pentru tine şi pentru ceilalţi. Încheiere

Rezumat în loc de concluzie, îţi oferim un rezumat pe care ar trebui să-l reţii ca pe un ghid pentru ascultarea celorlalţi, pentru stabilirea unor relaţii armonioase şi profitabile:

Ajută persoana să-şi descrie trăirea;

Ajută persoana să-şi identifice şi să-şi ordoneze problemele;

Interesează-te de ceea ce spune persoana;

Ţine seama de nevoile, de capacităţile şi resursele persoanei;

Ţine seama de valorile sale; respectă „tăcerile pline”;

Asigură persoana în ceea ce priveşte caracterul confidenţial al discuţiei;

Evită judecăţile;

Nu încerca să influenţezi persoana; evită discursurile lungi; adaptează-te la limbajul persoanei; pune întrebări atunci când nu înţelegi; fii atent la efectul pe care îl produc intervenţiile tale; recunoaşte-ţi limitele ca ascultător. Cuprins

Introducere

Capitolul 1

Eşti un câştigător sau un perdant?
Câştigătorii
Perdanţii
Capitolul 2 Limbajul emoţiilor
Ifcama de emoţii
Ce este o emoţie?
Ce-i de făcut cu emoţiile?
Emoţia se comunică
Tristeţe, descurajare, deprimare
Ce este tristeţea?
Ce este descurajarea? Ce este deprimarea?
Bucurie, umor, plăcere
Ce este bucuria?
Ce înseamnă a avea umor? Ce este plăcerea?
Interesat, excitat
Ce înseamnă a fi interesat? Ce înseamnă a fi excitat?
Dezgust, neîncredere
Ce este dezgustul?
Ce este neîncrederea?
Nefericit, tulburat, chinuit, frustrat Ce înseamnă a fi nefericit? Ce înseamnă a fi tulburat? Ce este durerea sufletească? Ce este frustrarea?
Solitudine, distanţare
Ce este solitudinea?
Ce înseamnă a fi ţinut la distanţă?
Capitolul 3 Comunicarea
Acord şi complicitate
Mesajul
Tipurile de limbaje
A comunica
Problemele comunicării
Secretele unei bune comunicări…
Simpatia
„Bună” impresie…
Contactul Atitudinea
Sincronizarea
Capitolul 4
Ce este limbajul?

Programarea neurolingvistică Profilurile „VAK”.
Repartizarea percepţiilor
Microcomportamentele Vizualii
Auditivii
Kinestezicii
Mişcările oculare
Note
Ce-i de făcut?
Capitolul 5 Limbajul corporal
Emisferele cerebrale
Deschiderea
Închiderea
Sincronizează-ţi corpul. Postura Capul
Faţa.
Culoarea pielii Buzele…
Umerii
Respiraţia
Mişcările
Imobilitatea
Automtngiierea
Mâncărimea
Ritmurile
Tonul şi volumul vocii Debitul şi ritmul vocii Cuvintele…
Mâinile şi degetele…
Policarul
Indexul
Degetul mijlociu… Inelarul Auricularul
Mesajele
Primul mesaj
Al doilea mesaj Al treilea mesaj Al patrulea mesaj Al cincilea mesaj
Capitolul 6 Ce este ascultarea?
Conţinutul
Forma
Percepţia
Ascultându-ne pe noi înşine
Regulile şi implicaţiile Ce-i de făcut?

Capitolul 7
Filosofia şi principiile ascultării active Definiţie o filosofie
Atitudini
Autenticitatea
Empatia
Acceptarea
Respectul
Ascultarea activă: întotdeauna potrivită? Capitolul 8
Şapte tehnici de ascultare activă
Prima tehnică – întrebările deschise şi închise întrebările deschise întrebările închise
A doua tehnică – ecoul
A treia tehnică – reformularea
A patra tehnică – tăcerea A cincea tehnică – specificarea A şasea tehnică – aducerea la realitate A şaptea tehnică – confruntarea…
Capitolul 9
Ascultarea activă şi relaţiile intime…
Ascultarea activă în cuplu
Ascultarea activă în relaţii de prietenie Fii conştient!
Încheiere – Rezumat